



**Dependiente de comercio**

## Dependiente de comercio

**Duración:** 300 horas

**Precio:** consultar euros.

**Modalidad:** A distancia

**Objetivos:**

COMUNICACIÓN Y COMPOTAMIENTO DEL CONSUMIDOR 1. Técnicas de comunicación 1.1. Introducción 1.2. Elementos de la comunicación 1.3. El proceso de comunicación 1.4. Dificultades en la comunicación 1.5. Las funciones del mensaje 1.6. El contenido del mensaje AUTOEVALUACIÓN 1 SOLUCIONES 1.7. Niveles de comunicación 1.8. Actitudes y técnicas que favorecen la comunicación 1.9. La comunicación comercial y publicitaria 1.10. Tipos de entrevistas y reuniones 1.11. La comunicación técnica AUTOEVALUACIÓN 2 EJERCICIOS SOLUCIONES Resumen de contenidos 2. Comportamientos de compra y venta 2.1. Introducción 2.2. El vendedor AUTOEVALUACIÓN 3 SOLUCIONES AUTOEVALUACIÓN 4 SOLUCIONES 2.3. El comprador AUTOEVALUACIÓN 5 SOLUCIONES AUTOEVALUACIÓN 6 EJERCICIOS SOLUCIONES Resumen de los contenidos RESUMEN EXAMEN BIBLIOGRAFÍA TÉCNICAS DE VENTA 1. Metodología de conocimiento de los productos 1.1. Introducción 1.2. Relación entre necesidades y productos 1.3. Características técnicas, comerciales y psicológicas 1.4. Ciclo de vida de un producto AUTOEVALUACIÓN 1 EJERCICIOS Resumen de contenidos 2. La venta de contacto directo 2.1. Introducción 2.2. La planificación de la venta 2.3. La prospección 2.4. La calificación 2.5. El diálogo de la venta AUTOEVALUACIÓN 2 EJERCICIOS 2.6. La presentación del producto 2.7. La argumentación AUTOEVALUACIÓN 3 EJERCICIOS 2.8. La demostración AUTOEVALUACIÓN 4 EJERCICIOS 2.9. El cierre de la venta y sus técnicas AUTOEVALUACIÓN 5 EJERCICIOS Resumen de contenidos 3. Técnicas de venta 3.1. Introducción 3.2. Sistemas de venta 3.3. La venta 3.4. Gestión del sector 3.5. El producto 3.6. El precio AUTOEVALUACIÓN 6 EJERCICIOS Resumen de contenidos RESUMEN EXAMEN SOLUCIONES A LAS AUTOEVALUACIONES BIBLIOGRAFÍA INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE STOCKS 1. Los inventarios 1.1. Introducción 1.2. Definición de inventario 1.3. Finalidad de los inventarios 1.4. Principios de los inventarios AUTOEVALUACIÓN 1 SOLUCIONES 1.5. Elementos básicos de los sistemas de inventarios AUTOEVALUACIÓN 2 SOLUCIONES 1.6. Métodos de gestión de inventarios AUTOEVALUACIÓN 3 SOLUCIONES 1.7. Elaboración de un inventario 1.8. El inventario físico y el inventario contable AUTOEVALUACIÓN 4 SOLUCIONES 2. Métodos de gestión de stocks 2.1. Introducción 2.2. Concepto de equilibrio de costes 2.3. Cálculo de la cantidad más rentable económicamente 2.4. Cálculo de la periodicidad más rentable 2.5. Stock de seguridad AUTOEVALUACIÓN 5 EJERCICIOS SOLUCIONES Resumen de contenidos 3. Modelos de gestión de stocks 3.1. Introducción 3.2. Modelo de cantidad fija de pedido 3.3. Modelo de cantidad de pedido de producción AUTOEVALUACIÓN 6 EJERCICIOS SOLUCIONES Resumen de contenidos RESUMEN EXAMEN BIBLIOGRAFÍA INTRODUCCIÓN A LA ORGANIZACIÓN EN EL PUNTO DE VENTA 1. Distribución funcional 1.1. Introducción 1.2. El punto de venta 1.3. La disposición de un establecimiento AUTOEVALUACIÓN 1 EJERCICIOS SOLUCIONES Resumen de contenidos 2. Distribución estética y ambientación 2.1. Introducción 2.2. La marca y el logotipo AUTOEVALUACIÓN 2 SOLUCIONES 2.3. Factores de ambiente AUTOEVALUACIÓN 3 SOLUCIONES AUTOEVALUACIÓN 4 SOLUCIONES AUTOEVALUACIÓN 5 SOLUCIONES 2.4. Presentación de los productos AUTOEVALUACIÓN 6 SOLUCIONES 2.5. Cartelística AUTOEVALUACIÓN 7 SOLUCIONES EJERCICIOS Resumen de contenidos 3. El escaparate 3.1. Introducción 3.2. El escaparate: definición y función 3.3. Objetivos de los escaparates 3.4. Clasificación de los escaparates 4. El surtido 4.1. El surtido: definición y composición 4.2. Las características de un surtido 4.3. Los productos para el surtido AUTOEVALUACIÓN 8 EJERCICIOS SOLUCIONES Resumen de contenidos RESUMEN EXAMEN BIBLIOGRAFÍA SEGURIDAD E HIGIENE 1. Seguridad 1.1. Introducción 1.2. Los riesgos AUTOEVALUACIÓN 1 SOLUCIONES 1.3. Medidas de prevención y protección 1.4. La señalización AUTOEVALUACIÓN 2 SOLUCIONES 1.5. Siniestros 1.6. Sistemas de detección y alarma 1.7. Evacuaciones 1.8. Sistemas de extinción de incendios AUTOEVALUACIÓN 3 SOLUCIONES 2. Primeros auxilios 2.1. Introducción 2.2. Definición de primeros auxilios 2.3. Cómo actuar ante una emergencia 2.4. Alergias 2.5. Dificultad respiratoria o asfixia 2.6. Contusiones 2.7. Lesiones oculares 2.8. Hemorragias 2.9. Quemaduras 2.10. Reanimación cardiopulmonar AUTOEVALUACIÓN 4 EJERCICIOS SOLUCIONES Resumen de contenidos 3. Higiene y calidad de ambiente 3.1. Introducción 3.2. Higiene 3.3. Parámetros de influencia en las condiciones higiénico-sanitarias 3.4. Higiene personal 3.5. Higiene en los transportes y en la circulación 3.6. Fenómenos de degradación AUTOEVALUACIÓN 5 SOLUCIONES 3.7. Medidas de prevención 3.8. Confort y ambientes de trabajo 3.9. Métodos de conservación y manipulación de productos 3.10. Normativa de Seguridad e Higiene AUTOEVALUACIÓN 6 EJERCICIOS SOLUCIONES Resumen de contenidos RESUMEN EXAMEN BIBLIOGRAFÍA

## Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

## Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licenciados/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadores/as sociales etc...

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

- Por el aula virtual, si su curso es on line
- Por e-mail
- Por teléfono

## Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.



## Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

## Programa del curso:

### COMUNICACIÓN Y COMPOTAMIENTO DEL CONSUMIDOR

#### 1. Técnicas de comunicación

- 1.1. Introducción
- 1.2. Elementos de la comunicación
- 1.3. El proceso de comunicación
- 1.4. Dificultades en la comunicación
- 1.5. Las funciones del mensaje
- 1.6. El contenido del mensaje

#### AUTOEVALUACIÓN 1

#### SOLUCIONES

- 1.7. Niveles de comunicación
- 1.8. Actitudes y técnicas que favorecen la comunicación
- 1.9. La comunicación comercial y publicitaria
- 1.10. Tipos de entrevistas y reuniones
- 1.11. La comunicación técnica

#### AUTOEVALUACIÓN 2

#### EJERCICIOS

#### SOLUCIONES

#### Resumen de contenidos

#### 2. Comportamientos de compra y venta

- 2.1. Introducción
- 2.2. El vendedor
- AUTOEVALUACIÓN 3
- SOLUCIONES
- AUTOEVALUACIÓN 4
- SOLUCIONES

- 2.3. El comprador
- AUTOEVALUACIÓN 5
- SOLUCIONES
- AUTOEVALUACIÓN 6
- EJERCICIOS

SOLUCIONES  
Resumen de los contenidos

RESUMEN  
EXAMEN  
BIBLIOGRAFÍA

## TÉCNICAS DE VENTA

1. Metodología de conocimiento de los productos
- 1.1. Introducción
- 1.2. Relación entre necesidades y productos
- 1.3. Características técnicas, comerciales y psicológicas
- 1.4. Ciclo de vida de un producto

### AUTOEVALUACIÓN 1

#### EJERCICIOS

Resumen de contenidos

2. La venta de contacto directo

#### 2.1. Introducción

#### 2.2. La planificación de la venta

#### 2.3. La prospección

#### 2.4. La calificación

#### 2.5. El diálogo de la venta

### AUTOEVALUACIÓN 2

#### EJERCICIOS

#### 2.6. La presentación del producto

#### 2.7. La argumentación

### AUTOEVALUACIÓN 3

#### EJERCICIOS

#### 2.8. La demostración

### AUTOEVALUACIÓN 4

#### EJERCICIOS

#### 2.9. El cierre de la venta y sus técnicas

### AUTOEVALUACIÓN 5

#### EJERCICIOS

Resumen de contenidos

3. Técnicas de venta

#### 3.1. Introducción

#### 3.2. Sistemas de venta

#### 3.3. La venta

#### 3.4. Gestión del sector

#### 3.5. El producto

#### 3.6. El precio

### AUTOEVALUACIÓN 6

#### EJERCICIOS

Resumen de contenidos

RESUMEN  
EXAMEN  
SOLUCIONES A LAS AUTOEVALUACIONES  
BIBLIOGRAFÍA

## INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE STOCKS

- 1. Los inventarios
  - 1.1. Introducción
  - 1.2. Definición de inventario
  - 1.3. Finalidad de los inventarios
  - 1.4. Principios de los inventarios
  - AUTOEVALUACIÓN 1
  - SOLUCIONES
  - 1.5. Elementos básicos de los sistemas de inventarios
  - AUTOEVALUACIÓN 2
  - SOLUCIONES
  - 1.6. Métodos de gestión de inventarios
  - AUTOEVALUACIÓN 3
  - SOLUCIONES
  - 1.7. Elaboración de un inventario
  - 1.8. El inventario físico y el inventario contable
  - AUTOEVALUACIÓN 4
  - SOLUCIONES
  
- 2. Métodos de gestión de stocks
  - 2.1. Introducción
  - 2.2. Concepto de equilibrio de costes
  - 2.3. Cálculo de la cantidad más rentable económicamente
  - 2.4. Cálculo de la periodicidad más rentable
  - 2.5. Stock de seguridad
  - AUTOEVALUACIÓN 5
  - EJERCICIOS
  - SOLUCIONES
  - Resumen de contenidos
  
- 3. Modelos de gestión de stocks
  - 3.1. Introducción
  - 3.2. Modelo de cantidad fija de pedido
  - 3.3. Modelo de cantidad de pedido de producción
  - AUTOEVALUACIÓN 6
  - EJERCICIOS
  - SOLUCIONES
  - Resumen de contenidos
  
- RESUMEN
- EXAMEN
- BIBLIOGRAFÍA

## INTRODUCCIÓN A LA ORGANIZACIÓN EN EL PUNTO DE VENTA

- 1. Distribución funcional
  - 1.1. Introducción
  - 1.2. El punto de venta
  - 1.3. La disposición de un establecimiento
  - AUTOEVALUACIÓN 1
  - EJERCICIOS
  - SOLUCIONES
  - Resumen de contenidos
  
- 2. Distribución estética y ambientación
  - 2.1. Introducción

2.2. La marca y el logotipo

AUTOEVALUACIÓN 2

SOLUCIONES

2.3. Factores de ambiente

AUTOEVALUACIÓN 3

SOLUCIONES

AUTOEVALUACIÓN 4

SOLUCIONES

AUTOEVALUACIÓN 5

SOLUCIONES

2.4. Presentación de los productos

AUTOEVALUACIÓN 6

SOLUCIONES

2.5. Cartelística

AUTOEVALUACIÓN 7

SOLUCIONES

EJERCICIOS

Resumen de contenidos

3. El escaparate

3.1. Introducción

3.2. El escaparate: definición y función

3.3. Objetivos de los escaparates

3.4. Clasificación de los escaparates

4. El surtido

4.1. El surtido: definición y composición

4.2. Las características de un surtido

4.3. Los productos para el surtido

AUTOEVALUACIÓN 8

EJERCICIOS

SOLUCIONES

Resumen de contenidos

RESUMEN

EXAMEN

BIBLIOGRAFÍA

SEGURIDAD E HIGIENE

1. Seguridad

1.1. Introducción

1.2. Los riesgos

AUTOEVALUACIÓN 1

SOLUCIONES

1.3. Medidas de prevención y protección

1.4. La señalización

AUTOEVALUACIÓN 2

SOLUCIONES

1.5. Siniestros

1.6. Sistemas de detección y alarma

1.7. Evacuaciones

1.8. Sistemas de extinción de incendios

AUTOEVALUACIÓN 3

SOLUCIONES

2. Primeros auxilios  
2.1. Introducción  
2.2. Definición de primeros auxilios  
2.3. Cómo actuar ante una emergencia  
2.4. Alergias  
2.5. Dificultad respiratoria o asfixia  
2.6. Contusiones  
2.7. Lesiones oculares  
2.8. Hemorragias  
2.9. Quemaduras  
2.10. Reanimación cardiopulmonar  
AUTOEVALUACIÓN 4  
EJERCICIOS  
SOLUCIONES  
Resumen de contenidos

3. Higiene y calidad de ambiente  
3.1. Introducción  
3.2. Higiene  
3.3. Parámetros de influencia en las condiciones higiénico-sanitarias  
3.4. Higiene personal  
3.5. Higiene en los transportes y en la circulación  
3.6. Fenómenos de degradación  
AUTOEVALUACIÓN 5  
SOLUCIONES  
3.7. Medidas de prevención  
3.8. Confort y ambientes de trabajo  
3.9. Métodos de conservación y manipulación de productos  
3.10. Normativa de Seguridad e Higiene  
AUTOEVALUACIÓN 6  
EJERCICIOS  
SOLUCIONES  
Resumen de contenidos

RESUMEN  
EXAMEN  
BIBLIOGRAFÍA