Atención al Cliente y Venta en Estaciones de Servicio (40 horas)



Categoría: Formación Profesional y Oficios
Página del curso: https://www.ensenanzadual.com/cursos/atencion-al-cliente-y-venta-en-estaciones-de-servicio-40-horas/

Objetivo

Curso gratuito de Atención al Cliente y Venta en Estaciones de Servicio de **40 horas** en modalidad **Teleformación**. Si estás pensando en cambiar de carrera o actualizar tus competencias profesionales, no lo dudes más y solicita información sobre este curso.

Descripción

SERVICIOS OFERTADOS POR LA ESTACIÓN DE SERVICIO

1.1. La calidad de servicio y el cuidado de la imagen en las E.E.S.S.
1.2. Factores que originan la calidad en las EE.SS.
1.2.1. Gestión de la calidad.
1.2.2. Ventajas.
1.2.3. Errores y prejuicios más corrientes.

IMAGEN DEL TRABAJADOR. VESTUARIO

2.1. Imagen del expendedor.
2.1.1 Aspecto personal.
2.1.2. Indumentaria.

ATENCIÓN AL CLIENTE. PRESENTACIÓN Y RELACIÓN CON EL CLIENTE

3.1 El cliente.
3.2. Los tipos de caracteres del cliente.
3.3. Presentación y acogida del cliente.
3.3.1. Observar al cliente.
3.3.2. Comunicación no verbal.
3.4. Procesos de percepción y comunicación.
3.4.1. Elementos y barreras de la comunicación.
3.4.2. Comunicación verbal con el cliente.
3.4.3. Detección de necesidades.
3.5. Detección de necesidades del cliente.
3.5.1. Información y asesoramiento al cliente.
3.5.2. El sondeo.
3.6. La escucha.
3.7. La megafonía y su uso.

3.8. El encuentro.
3.8.1. Información y asesoramiento al cliente.
3.8.1. Asertividad.

LA TIENDA EN LA ESTACIÓN DE SERVICIO. COLOCACIÓN DE PRODUCTOS EN TIENDA

4.1. Amplitud, profundidad y coherencia del surtido.
4.2. El mobiliario de la tienda de las estaciones de servicio.
4.3. Diseño del lineal.
4.4. Colores, formas y presentación de los productos en el lineal.
4.4.1. La armonía de colores.
4.4.2. La armonía de las formas.
4.4.3. Los volúmenes de presentación.
4.5. La implantación de los productos.
4.6. Reposición.
4.7. Precios.

TÉCNICAS DE VENTA

5.1. El estilo del vendedor.
5.2. Técnicas profesionales de venta.
5.3. Etapas de la negociación de una venta.
5.3.1. Técnicas de captación del deseo y estimulación del deseo de compra.
(Este epígrafe sólo se cumplimentará si existen requisitos legales para el ejercicio de la profesión). Requisitos oficiales de los centros:
Este epígrafe sólo se cumplimentará si para la impartición de la formación existe algún requisito de homologación/autorización del centro por parte de otra administración competente. Como interactivos (imágenes, gráficos, audio, video, animaciones, enlaces, simulaciones, artículos, foro, chat, etc.) de forma periódica.
- Poder ser ampliados o complementados mediante diferentes recursos adicionales

a los que el alumnado pueda acceder y consultar a voluntad.
- Dar lugar a resúmenes o síntesis y a glosarios que identifiquen y definan los términos o vocablos básicos, relevantes o claves para la comprensión de los aprendizajes.
- Evaluar su adquisición durante o a la finalización de la acción formativa a través de actividades de evaluación (ejercicios, preguntas, trabajos, problemas, casos, pruebas, etc.), que permitan medir el rendimiento o desempeño del alumnado.
5.3.2. Etapas de la negociación.
5.3.2.1. Iniciación de la entrevista.
5.3.2.2. Detección de las necesidades del cliente.
5.3.2.3. El argumento comercial.
5.3.2.4. Tratamiento de las actitudes del cliente y cierre de la venta.
5.3.3. Desarrollo del interés y la satisfacción del cliente. Presentación de beneficios.
5.3.4. Tratamiento de las objeciones. Comportamiento ante las objeciones de los clientes.

MEDIOS DE PAGO

6.1. Pago con tarjeta bancaria.
6.2. Pago con sistemas Contactless.
6.3. Otros medios de pago.

Información adicional

- Online: Si
- Tipo: Técnico profesional
- Horas: 40
- Unidades: 6