Fundamentos de gestión y atención al cliente para tiendas (40 horas)



Categoría: Comercio y marketing

Página del curso: https://www.ensenanzadual.com/cursos/fundamentos-de-gestion-y-atencion-al-cliente-para-tiendas-40-horas/

Objetivo

Con el **Curso** de 40 horas de **Fundamentos de gestión y atención al cliente para tiendas** adquirirás los conocimientos necesarios para llevar a cabo la gestión y atención al cliente en tiendas, teniendo en cuenta aspectos como el merchandising, la promoción en el punto de venta y el control de caja en el TPV.

Descripción

U. F. 1. EL COMERCIO

- Introducción. - La distribución. - Los intermediarios.

U. F. 2. LA ORIENTACIÓN Y LOCALIZACIÓN DEL NEGOCIO

- La orientación hacia el cliente. - Definición del negocio y segmentación del mercado. - La combinación del marketing. - La imagen de la tienda. - La localización del establecimiento.

U. F. 3. EL MERCHANDISING

- El merchandising. - El merchandising para el fabricante y para el detallista. - La implantación del establecimiento. - Estudio del lineal. - La disposición del establecimiento. - El exterior de la tienda.

U. F. 4. PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN EN EL PUNTO DE VENTA

- La publicidad. Concepto. - Decisiones a tomar. - Objetivos. - Presupuestos. - Los medios usados en publicidad. - El mensaje publicitario. - La promoción en el punto de venta. - Técnicas de promoción de ventas.

U. F. 5. ATENCIÓN AL CLIENTE

- Introducción. - La atención al cliente es una labor personal. - Empatía e identificación. - Sustituir rutinas por actitudes significativas. - El conocimiento de los productos. - El cliente. - Seguimiento del cliente. - Conocimiento del cliente. - Tratamiento personal del cliente. - Objeciones, incidencias y reclamaciones de los clientes. - El teléfono.

U. F. 6. EL SERVICIO AL CLIENTE

- Concepto e importancia del servicio al cliente. - Factores que influyen en los servicios que ofrecemos. - Tipos de servicios a clientes.

U. F. 7. GESTIÓN DE COMPRAS

- Las compras. - El surtido de productos. - Selección de proveedores. - Gestión de stocks o de existencias. - La gestión del almacén.

U. F. 8. EL CONTROL DE CAJA

- Las cajas registradoras. - Códigos de barra. - Los terminales de punto de venta (TPV).

Información adicional

- Online: Si

- Horas: 40
- Tipo: Profesiones
- Unidades: 8