(COMM065PO) FUNDAMENTOS DE GESTIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE PARA TIENDAS

SKU: COMM065PO_V2

Horas: 40

OBJETIVOS

Adquirir los conocimientos básicos vinculados al comercio y la gestión de tiendas desde la localización, el merchandising, promoción en el punto de venta, atención al cliente, gestión básica de compras y el control de caja en el TPV,

CONTENIDO

TEMA
1. EL COMERCIO
1.1. Introducción
1.2. La distribución
1.3. Los intermediarios TEMA
2. LA ORIENTACIÓN Y LOCALIZACIÓN DEL NEGOCIO
2.1. La orientación hacia el cliente
2.2. Definición del negocio y segmentación del mercado
2.3. La combinación del marketing
2.4. La imagen de la tienda
2.5. La localización del establecimiento TEMA
3. EL MERCHANDISING
3.1. El merchandising
3.2. El merchandising para el fabricante y para el detallista
3.3. La implantación del establecimiento
3.4. Estudio del lineal
3.5. La disposición del establecimiento
3.6. El exterior de la tienda TEMA
4. PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN EN EL PUNTO DE VENTA
4.1. La publicidad. Concepto

4.2. Decisiones a tomar
4.3. Objetivos
4.4. Presupuestos
4.5. Los medios usados en publicidad
4.6. El mensaje publicitario
4.7. La promoción en el punto de venta
4.8. Técnicas de promoción de ventas TEMA
5. ATENCIÓN AL CLIENTE
5.1. Introducción
5.2. La atención al cliente es una labor personal
5.3. Empatía e identificación
5.4. Sustituir rutinas por actitudes significativas
5.5. El conocimiento de los productos
5.6. El cliente
5.7. Seguimiento del cliente
5.8. Conocimiento del cliente
5.9. Tratamiento personal del cliente
5.10. Objeciones. incidencias y reclamaciones de los clientes
5.11 El teléfono TEMA
6. EL SERVICIO AL CLIENTE
6.1. Concepto e importancia del servicio al cliente
6.2. Factores que influyen en los servicios que ofrecemos
6.3. Tipos de servicios a clientes TEMA
7. GESTIÓN DE COMPRAS
7.1. Las compras
7.2. El surtido de productos
7.3. Selección de proveedores
7.4. Gestión de stocks o de existencias
7.5. La gestión del almacén TEMA
8. EL CONTROL DE CAJA
8.1. Las cajas registradoras
8.2. Códigos de barra
8.3. Los terminales de punto de venta (TPV)