

DEPENDIENTE DE
COMERCIO

DEPENDIENTE DE COMERCIO

CONTENDIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1.- LA COMUNICACIÓN

La comunicación

El proceso de comunicación

La comunicación en la venta

UNIDAD DIDÁCTICA 2.- LA COMUNICACIÓN ORAL Y NO VERBAL

La comunicación oral

Características principales de la comunicación oral

Normas para la comunicación oral efectiva

Reglas para hablar bien en público

Reglas para hablar por teléfono

La comunicación no verbal o lenguaje del cuerpo

UNIDAD DIDÁCTICA 3.- LA COMUNICACIÓN ESCRITA

La comunicación escrita

Normas para una buena comunicación escrita

Confección de una carta comercial

Tipos de cartas comerciales

Medios empresariales más usados en las comunicaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 4.- EL PRODUCTO COMO ELEMENTO DE LA VENTA

Cualidades de los productos

Importancia del conocimiento del producto

Clasificación de los productos

Ciclo de vida del producto

UNIDAD DIDÁCTICA 5.- EL NUEVO VENDEDOR PROFESIONAL

Clases de vendedores

Los conocimientos del vendedor

Motivación y destreza

Análisis del perfil del vendedor

El panel del vendedor

UNIDAD DIDÁCTICA 6.- MARKETING Y VENTAS. TÉCNICAS Y SUS FORMAS

Diferencias entre marketing y ventas.

Sistemas de ventas. Teorías de ventas

El vendedor profesional.

Características sociopsicológicas de un vendedor.

Conocimiento del cliente.

Proceso de la venta

Recomendaciones finales para tener en cuenta.

UNIDAD DIDÁCTICA 7.- TÉCNICAS DE VENTA EN TIENDA

El producto o servicio

Fases del proceso de ventas

UNIDAD DIDÁCTICA 8.- GESTIÓN DE STOCKS

Factores a considerar en la gestión de stocks

La función de los stocks

Eficiencia en la gestión de stocks

La rotación de los inventarios

UNIDAD DIDÁCTICA 9.- EL CONSUMIDOR HABITUAL

Proceso de decisión de compra dentro del establecimiento comercial

Tipos de compras

Principales instrumentos de conocimiento del consumidor

UNIDAD DIDÁCTIA 10.- LA FACHADA

La fachada

El escaparate

Señalización exterior

UNIDAD DIDÁCTIA 11.- EL ESPACIO DE VENTA

Definición de las secciones

Las zonas en la sala de ventas

Localización de las secciones

La elección del mobiliario