

## CURSO DEPENDIENTE DE COMERCIO

### ➤ DURACIÓN Y OBJETIVOS DEL CURSO

**Duración:** 20 horas

**Objetivos:** Este curso permite adquirir los conocimientos necesarios para el buen desempeño de dependiente en comercios. Se exponen conocimientos generales de la materia, al igual que trata de forma específica, de conceptos imprescindibles para una buena conclusión de trabajos en el mundo laboral. Este curso, pretende consolidar y mejorar los conocimientos sobre el oficio de dependiente en comercios.

### ➤ CONTENIDO DEL CURSO

#### **1 La comunicación**

- 1.1 Introducción
- 1.2 La comunicación
- 1.3 El proceso de comunicación
- 1.4 La comunicación en la venta
- 1.5 Cuestionario: La comunicación

#### **2 La comunicación oral y no verbal**

- 2.1 La comunicación oral
- 2.2 Características principales de la comunicación oral
- 2.3 Normas para la comunicación oral efectiva
- 2.4 Reglas para hablar bien en público
- 2.5 Reglas para hablar por teléfono
- 2.6 La comunicación no verbal o lenguaje del cuerpo
- 2.7 Caso práctico Tema 2
- 2.8 Cuestionario: La comunicación oral y no verbal

#### **3 La comunicación escrita**

- 3.1 La comunicación escrita
- 3.2 Normas para una buena comunicación escrita
- 3.3 Confección de una carta comercial
- 3.4 Tipos de cartas comerciales
- 3.5 Medios empresariales más usados en las comunicaciones
- 3.6 Caso práctico Tema 3
- 3.7 Cuestionario: La comunicación escrita

#### **4 El producto como elemento de la venta**

- 4.1 Introducción
- 4.2 Cualidades de los productos
- 4.3 Importancia del conocimiento del producto
- 4.4 Clasificación de los productos
- 4.5 Ciclo de vida del producto
- 4.6 Caso práctico Tema 4
- 4.7 Cuestionario: El producto como elemento de la venta

#### **5 El nuevo vendedor profesional**

- 5.1 Introducción
- 5.2 Clases de vendedores
- 5.3 Los conocimientos del vendedor
- 5.4 Motivación y destreza
- 5.5 Análisis del perfil del vendedor
- 5.6 El panel del vendedor
- 5.7 Cuestionario: El nuevo vendedor profesional

#### **6 La venta y el marketing**

- 6.1 Introducción
- 6.2 El proceso de decisión de compra
- 6.3 El consumidor como sujeto de la venta
- 6.4 El comportamiento del consumidor
- 6.5 Necesidades y motivaciones de compra
- 6.6 Análisis de los diferentes tipos de clientes
- 6.7 Cuestionario: La venta y el marketing

#### **7 Técnicas de venta**

- 7.1 Introducción
- 7.2 La entrevista
- 7.3 Contacto y presentación
- 7.4 Sondeo
- 7.5 Argumentación
- 7.6 La entrevista
- 7.7 Material de apoyo
- 7.8 Las objeciones
- 7.9 Tratamiento de las objeciones
- 7.10 El cierre de la venta
- 7.11 Cuestionario: Técnicas de venta

## **8 Introducción a la gestión de stocks**

- 8.1 Conceptos básicos de aprovisionamiento stocks
- 8.2 Definición y aspectos básicos del stock
- 8.3 Nivel de servicio y coste de ruptura del stock
- 8.4 El stock de seguridad
- 8.5 Cuestionario: Introducción a la gestión de stocks

## **9 Características y hábitos del consumidor habitual**

- 9.1 Introducción
- 9.2 Proceso de decisión de compra dentro del establecimiento comercial
- 9.3 Tipos de compras
- 9.4 Principales instrumentos de conocimiento del consumidor
- 9.5 Cuestionario: Características y hábitos del consumidor habitual

## **10 La fachada del punto de venta**

- 10.1 Introducción
- 10.2 La fachada
- 10.3 El escaparate
- 10.4 Señalización exterior
- 10.5 Cuestionario: La fachada del punto de venta

## **11 El espacio de venta**

- 11.1 Introducción
- 11.2 Definición de las secciones
- 11.3 Las zonas en la sala de ventas
- 11.4 Localización de las secciones
- 11.5 La elección del mobiliario
- 11.6 Cuestionario: El espacio de venta
- 11.7 Cuestionario: Cuestionario final