

FAMILIA PROFESIONAL: Comercio y Marketing

CURSO: Merchandising y Terminal Punto de Venta

HORAS: 100 horas + 65H (El curso incluye formación en Empleabilidad y Habilidades Sociales, Competencias Digitales e Idiomas cuyo objetivo es facilitar los conocimientos y recursos necesarios para acercarse a las empresas con confianza y desenvolverse adecuadamente en un puesto de trabajo).

REQUISITOS:

No se establecen requisitos académicos de acceso, pero se recomienda poseer competencias digitales básicas para el aprovechamiento de la formación online.

Modalidad On Line

Contenidos

UD1. El comercio.

- 1.1. Introducción.
- 1.2. La distribución.
- 1.3. Los intermediarios.

UD2. 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.

UD3. 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.

UD4. 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.

UD5. 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.

UD6. 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.

UD7. 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.

UD8. El control de caja.

8.1. Las cajas registradoras.

8.2. Códigos de barra.

8.3. Los terminales de punto de venta (TPV).Anexo.