

## DEPENDIENTE DE COMERCIO



**Dirigido a:**

**Objetivos:**

Este curso permite adquirir los conocimientos necesarios para el buen desempeño de un oficio. 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 concreto.

### Contenidos formativos:

#### ÍNDICE

##### 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

**Duración:** 20 Horas

**Fecha Inicio:** -

**Fecha Fin:** -

**Horario:** -

**Lugar Impartición:** Consultar

**Precio:** 140,00€

**Descuentos:** PRECIO UNICO

**Tipo de Formación:** -

**Requisitos:** Consultar

**Calendario:** Estamos actualizando el contenido, perdona las molestias.

\* *Delfín Formación es una entidad inscrita y acreditada en el registro de Centros y Entidades de Formación Profesional para el Empleo de la Comunidad Valenciana.*

\* *Si tienes cualquier duda, por favor llámanos al 965 34 06 25 o envíanos un WhatsApp al 607 74 52 82, te responderemos lo más rápido posible.*

\* *Sólo se considera como alumno/a matriculado/a en el curso a aquella persona que haya completado la ficha de inscripción y pagado el importe total de la acción formativa antes del inicio del curso. Delfín formación se reserva el derecho a anular o aplazar este curso si no se llega a cubrir un mínimo de inscripciones.*