

DEPENDIENTE DE COMERCIO (MV006)			
MODALIDAD	Teleformación	Hs. DURACIÓN	20
UNIDADES	TEMAS		
La comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción</li> <li>• La comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El proceso de comunicación</li> <li>• La comunicación en la venta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario: La comunicación</li> </ul>
La comunicación oral y no verbal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicación oral</li> <li>• Características principales de la comunicación oral</li> <li>• Normas para la comunicación oral efectiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglas para hablar bien en público</li> <li>• Reglas para hablar por teléfono</li> <li>• La comunicación no verbal o lenguaje del cuerpo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caso práctico Tema 2</li> <li>• Cuestionario: La comunicación oral y no verbal</li> </ul>
La comunicación escrita	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicación escrita</li> <li>• Normas para una buena comunicación escrita</li> <li>• Confección de una carta comercial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de cartas comerciales</li> <li>• Medios empresariales más usados en las comunicaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caso práctico Tema 3</li> <li>• Cuestionario: La comunicación escrita</li> </ul>
El producto como elemento de la venta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción</li> <li>• Cualidades de los productos</li> <li>• Importancia del conocimiento del producto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clasificación de los productos</li> <li>• Ciclo de vida del producto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caso práctico Tema 4</li> <li>• Cuestionario: El producto como elemento de la venta</li> </ul>
El nuevo vendedor profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción</li> <li>• Clases de vendedores</li> <li>• Los conocimientos del vendedor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación y destreza</li> <li>• Análisis del perfil del vendedor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El panel del vendedor</li> <li>• Cuestionario: El nuevo vendedor profesional</li> </ul>
La venta y el marketing	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción</li> <li>• El proceso de decisión de compra</li> <li>• El consumidor como sujeto de la venta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El comportamiento del consumidor</li> <li>• Necesidades y motivaciones de compra</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de los diferentes tipos de clientes</li> <li>• Cuestionario: La venta y el marketing</li> </ul>
Técnicas de venta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción</li> <li>• La entrevista</li> <li>• Contacto y presentación</li> <li>• Sondeo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Argumentación</li> <li>• La entrevista</li> <li>• Material de apoyo</li> <li>• Las objeciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tratamiento de las objeciones</li> <li>• El cierre de la venta</li> <li>• Cuestionario: Técnicas de venta</li> </ul>
Introducción a la gestión de stocks	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos básicos de aprovisionamiento stocks</li> <li>• Definición y aspectos básicos del stock</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de servicio y coste de ruptura del stock</li> <li>• El stock de seguridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario: Introducción a la gestión de stocks</li> </ul>
Características y hábitos del consumidor habitual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción</li> <li>• Proceso de decisión de compra dentro del establecimiento comercial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de compras</li> <li>• Principales instrumentos de conocimiento del consumidor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario: Características y hábitos del consumidor habitual</li> </ul>
La fachada del punto de venta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción</li> <li>• La fachada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El escaparate</li> <li>• Señalización exterior</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario: La fachada del punto de venta</li> </ul>
El espacio de venta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción</li> <li>• Definición de las secciones</li> <li>• Las zonas en la sala de ventas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Localización de las secciones</li> <li>• La elección del mobiliario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario: El espacio de venta</li> <li>• Cuestionario: Cuestionario final</li> </ul>