

# FUNDAMENTOS DE GESTIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE PARA TIENDAS. COMM065PO

SKU: EVOL-3114-VNO-B | Categorías: [COMERCIO Y MARKETING](#), [Comercio y Marketing](#), [Marketing](#), [Publicidad y Comunicación](#)

## INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas [40](#)

Créditos ECTS [0](#)

Más información [CONTENIDO ADAPTADO A CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD](#)

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

### Fundamentos de gestión y atención al cliente para tiendas

#### Objetivos

- Adquirir los conocimientos básicos vinculados al comercio y la gestión de tiendas desde la localización, el merchandising, promoción en el punto de venta, atención al cliente, gestión básica de compras y el control de caja en el TPV.

#### 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).

