

ATENCIÓN AL CLIENTE Y VENTA EN ESTACIONES DE SERVICIO. COMT008PO

SKU: EVOL-10464-iNO-B | Categorías: Estaciones de Servicio, TRANSPORTE Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS

INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas 40

Más información

CONTENIDO ADAPTADO A CERTIFICADO DE

PROFESIONALIDAD

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

ATENCIÓN AL CLIENTE Y VENTA EN ESTACIONES DE SERVICIO

Objetivos

Identificar los elementos, las destrezas y las actitudes relacionadas con la atención y venta al cliente de productos y/o servicios en una estación de servicios.

Contenidos

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SERVICIOS OFERTADOS POR LA ESTACIÓN DE SERVICIO

- 1. La calidad de servicio y el cuidado de la imagen en las E.E.S.S.
- 2. Factores que originan la calidad en las EE.SS.
- 3. Gestión de la calidad.
- 4. Ventajas.
- 5. Errores y prejuicios más corrientes.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. IMAGEN DEL TRABAJADOR. VESTUARIO

- 1. Imagen del expendedor.
- 2. Aspecto personal.
- 3. Indumentaria.



Telefono y whatsapp +34 630 06 65 14

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN AL CLIENTE. PRESENTACIÓN Y RELACIÓN CON EL CLIENTE

- 1. El cliente.
- 2. Los tipos de caracteres del cliente.
- 3. Presentación y acogida del cliente.
- 4. Observar al cliente.
- 5. Comunicación no verbal.
- 6. Procesos de percepción y comunicación.
- 7. Elementos y barreras de la comunicación.
- 8. Comunicación verbal con el cliente.
- 9. Detección de necesidades.
- 10. Detección de necesidades del cliente.
- 11. Información y asesoramiento al cliente.
- 12. El Sondeo.
- 13. La escucha.
- 14. La megafonía y su uso.
- 15. El encuentro.
- 16. Información y asesoramiento al cliente.
- 17. Asertividad.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA TIENDA EN LA ESTACIÓN DE SERVICIO. COLOCACIÓN DE PRODUCTOS EN TIENDA

- 1. Amplitud, profundidad y coherencia del surtido.
- 2. El mobiliario de la tienda de las estaciones de servicio.
- 3. Diseño del lineal.
- 4. Colores, formas y presentación de los productos en el lineal.
- 5. La armonía de colores.
- 6. La armonía de las formas.
- 7. Los volúmenes de presentación.
- 8. La implantación de los productos.
- 9. Reposición.
- 10. Precios.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. TÉCNICAS DE VENTA

- 1. El estilo del vendedor.
- 2. Técnicas profesionales de venta.
- 3. Etapas de la negociación de una venta.
- 4. Técnicas de captación del deseo y estimulación del deseo de compra.
- 5. Etapas de la negociación.
- 6. Desarrollo del interés y la satisfacción del cliente. Presentación de beneficios.
- 7. Tratamiento de las objeciones. Comportamiento ante las objeciones de los clientes.







Telefono y whatsapp +34 630 06 65 14

UNIDAD DIDÁCTICA 6. MEDIOS DE PAGO

- 1. Pago con tarjeta bancaria.
- 2. Pago con sistemas Contactless.
- 3. Otros medios de pago.

Tal vez te pueda interesar este curso: <u>CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES</u>

O quizá este otro: <u>GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES A TRAVÉS DE MEDIOS INTERACTIVOS DIGITALES</u>

Síguenos en: Instagram



