

# COMT008PO ATENCIÓN AL CLIENTE Y VENTA EN ESTACIONES DE SERVICIO

SKU: EVOL-10464-iNO-B | Categorías: [Estaciones de Servicio](#), [TRANSPORTE Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS](#)

## INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas [40](#)

Acreditado por Universidad [NO](#)

Créditos ECTS [0](#)

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

## CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

### 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.

#### 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.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. MEDIOS DE PAGO**

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



