

Marque con una X el periodo correspondiente:

Depend. de Comercio, en gral
5330.001.0

1º PERIODO FORMATIVO

Comunicación y comportamiento del consumidor.

Técnicas de la Comunicación: Introducción. Elementos. Proceso. Barreras. Niveles. Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación. Sistemas. Tipos de reuniones. Nociones de psicología aplicada a la venta: Persuasión. Motivación. Comportamiento de la compra. Factores. Relación comprador-vendedor. Comportamiento de compra y venta: Vendedor. Perfil. Motivaciones. Medios. Técnicas. Comportamiento de compra y ventas: Comprador. Móviles y motivaciones de compra. Hábitos. Actitudes. Tipologías.

Técnicas de Ventas

El Producto. Clasificación. Relación entre necesidad y producto. Características técnicas, comerciales y psicológicas. El ciclo de vida del producto. La Venta directa: Introducción. Acogida. Argumentación. Demostración. Cierre de la Venta. Medios de pago: Tipos. Características. Instalaciones de Caja: Uso y manejo. Codificaciones. Códigos de barras. Actitudes del vendedor: Actitud corporal. Expresión oral. Escucha activa.

Introducción a la Gestión de Stocks.

Inventarios: Concepto. Finalidad. Principios y métodos de elaboración de inventarios. Elaboración. Tipos. Gestión de Stocks: Costes asociados. Nivel de servicio y coste de ruptura del stock. El stock de seguridad. Plazo de aprovisionamiento y plazo de seguridad.

Introducción a la Organización del Punto de Venta.

Organización del punto de venta: Distribución. Circulación. Zonas. El mobiliario en el punto de venta: Tipos. Criterios de implantación del mobiliario. Estética en el punto de venta: Señalización. Presentación de los productos. Niveles y zonas del lineal. Implantación lineal. El exterior del punto de venta: La fachada. El escaparate.

2º PERIODO FORMATIVO

Comportamiento ligado a la Seguridad e Higiene.

Seguridad: Riesgos. Medidas de prevención y protección. Siniestros. Sistemas de extinción de incendios. Primeros auxilios. Higiene y calidad de ambiente: Concepto. Zonas de riesgo. Objetivos. Influencias. Higiene en los transportes y circulaciones. Fenómenos de degradación. Medidas de prevención. El ambiente de trabajo: Temperatura interior y confort. Factores técnicos. Iluminación de los locales. Acústica. Conservación y manipulación de productos. Productos a conservar. Métodos y técnicas. Riesgos sanitarios de inadecuadas conservaciones de productos. Principios básicos de la manipulación. Normativa nacional.

Orientación profesional y Técnicas de Búsqueda de empleo.

El sistema Educativo. La Formación Profesional. Formación Ocupacional. Análisis de la Búsqueda de empleo. Empleo por cuenta ajena. El Contrato de Trabajo. Autoempleo: Como crear tu propia empresa.

Marque con una X el periodo correspondiente:

Depend. de Comercio, en gral
5330.001.0

3º PERIODO FORMATIVO

Atención al público.

Calidad y servicio: algunas definiciones. La importancia de la calidad del servicio. Gestión a la calidad del servicio. Las estrategias del servicio. La comunicación del servicio. Normas de calidad del servicio. Caza de errores: a la conquista del cero defectos. Medir la satisfacción del cliente. Sin suerte. Cómo lanzar un programa de calidad de servicio. El teléfono como instrumento de atención al público.

Organización de la actividad del vendedor técnico.

Aspectos Legales: Marco jurídico del comercio. Requisitos para el ejercicio de la actividad comercial. Normativa comercial básica. La protección del consumidor. Instituciones que facilitan y promueven la actividad comercial. Instituciones que informan y protegen al consumidor. Instituciones que velan por el cumplimiento de la legislación comercial. Aspectos organizativos: Organización de las rutas de servicio. La cita. Aspectos Administrativos: Preparación del documento. Delimitación del mercado. Cumplimiento de objetivos de ventas. Estado de la situación comercial del vendedor. Análisis de los productos. Análisis de los clientes. Control del trabajo de los vendedores. Autoevaluación del vendedor. Control del ratio. Otros documentos. Gestión de la actividad: Gastos de viaje. Delimitación de los gastos del vendedor. Control del volumen de ventas, Control de otras dimensiones de ventas. Comportamiento, eficacia, eficiencia. El principio del iceberg.

4º PERIODO FORMATIVO

Colaboración en la política comercial de la empresa.

La empresa. Definición. Tipos. El entorno de la empresa. Organización. Funciones administrativas. Planificación y objetivos. Organización y proceso de la dirección. Estilos. El control. La actividad comercial de la empresa. Marketing. Determinantes. Políticas de producto, precio, promoción, distribución. Estudio del mercado. Fases. Métodos. Análisis cuantitativo y cualitativo. Competencia. La fuerza de ventas. Definición. Constitución. Dirección. Relación empresa-fuerza de ventas. Objetivos. Estrategia. Organización. Tamaño. Remuneración. El surtido. Composición. Mezcla de los productos. Características. El plan portafolio de la empresa. El precio. Fijación del precio. Técnicas. Selección del precio final. Descuentos de los precios y otras deducciones. Impuestos. Formas de Venta. La venta de servicios. La venta electrónica. El intercambio comercial. La Venta a grupos. La venta telefónica o telemarketing. Características de otras ventas.

Psicología del vendedor

Autoconocimiento del vendedor. La fuerza de la mentalidad optimista en las ventas. La motivación. Cómo prepararse material, física y psicológicamente para una visita comercial. El vendedor competitivo. Cómo utilizar la voz e interpretarla en el mundo de las ventas. La voz y la expresión corporal en las ventas y conferencias. La comunicación. Técnicas de comunicación para el desarrollo personal del vendedor. Actitud y alta presión del vendedor frente a la compra. Conocer al cliente.

Marque con una X el periodo correspondiente:

Depend. de Comercio, en gral
5330.001.0

5º PERIODO FORMATIVO

Ofimática Básica

Windows98: Principios básicos. Aspecto de Windows 98: El escritorio. La barra de tareas. Ventanas, cuadros de diálogo y menús. El explorador de windows. Accesos directos e iconos del escritorio.

Word 97: Introducción a Microsoft Word. Posibilidades básicas de edición. Posibilidades avanzadas de edición. Espaciado y tabulaciones. Trabajo con bloques de texto y con documentos completos. Formato a nivel de carácter. Formato a nivel de página I. Formato a nivel de página II. Fuentes, ortografía y sinónimos. Fusión del documento.

Internet

Introducción. Páginas WWW. La telaraña mundial. Microsoft Internet Explorer I. Microsoft Internet Explores II. Netscape Communicator. Búsqueda de información en internet. Otros servicios de internet. Correo electrónico (e-mail). Grupo de noticias. Conversación en directo. IRC.

6º PERIODO FORMATIVO

Inglés

Pronunciación: Introducción. El alfabeto. El artículo indeterminado. El artículo determinado. El verbo "to be". El género. El número. El verbo "to have". Presente simple. Pronombres y adjetivos demostrativos. El adjetivo. Tipos. Posición. El orden. Sustantivación de un adjetivo. Adjetivos cuantitativos. Adjetivos numerales. Grados del adjetivo. Oraciones comparativas. Pronombres personales. Pronombres y adjetivos posesivos. Pronombres reflexivos y recíprocos. Pronombres indefinidos. Pronombres y adjetivos interrogativos. Presente Continuo. Adverbios: Modo. Lugar. Tiempo. Frecuencia. Cantidad. Las preposiciones. Los Tiempos Verbales: Presente. Pretérito. Futuro. El condicional. Verbos modales. Imperativo. Voz pasiva. El estilo directo e indirecto. Oraciones subordinadas. Coordinación y subordinación.

Control de calidad y medioambiente.

Conceptos básicos: ¿Qué es la calidad?. Terminología. Evolución del concepto de calidad y de su entorno: La historia. Principios. El entorno sociocultural. Necesidad e importancia de la estrategia de la calidad. ¿Por qué es necesaria la calidad?. ¿Por qué las empresas no se han preocupado hasta hoy por los temas de calidad?. Herramientas de la calidad: La mejora continua. El ciclo de Deming o ciclo de mejora. Círculos de calidad y grupos de mejora. Voluntad y sugerencias. Formación y aprendizaje. Normas. La gestión de la calidad: Cuatro niveles de gestión de calidad. La calidad total. Del control de calidad a la gestión de la calidad total. Planificación. El coste. Sistemas de calidad: ¿Qué es?. Pilares básicos. Sistema de calidad ISO. El medio ambiente. Contaminación atmosférica. Contaminación de aguas. Contaminación de residuos sólidos. La gestión medioambiental de la empresa. Auditorías ambientales. Certificado de empresas.