

## Actividades Auxiliares de Comercio. Shopper Marketing & Retail

Del 13 de marzo al 3 de mayo 2017



### ▼ DURACION

125 horas

### ▼ LUGAR

IDEA Alzira  
Ronda d'Algemesi, 4 - Alzira  
Contacto: Cristina Alcudia 962 455 101

### ▼ DIRIGIDO

Aquellos jóvenes beneficiarios de la garantía juvenil que buscan dentro de la familia de Comercio y Marketing una especialización que les ayude a mejorar su nivel de empleabilidad.

### ▼ OBJETIVOS

Proporcionar a los jóvenes las herramientas y conocimientos necesarios que les permita realizar con profesionalidad aquellas actividades propias de un auxiliar de comercio: reposición y acondicionamiento del punto de venta, atención e información protocolarizada y estructurada al cliente, actividades de caja, preparación de pedidos, etc.

Este curso incluye la formación en Empleabilidad y habilidades sociales, y Herramientas Social Media para la búsqueda de empleo, cuyo objetivo es facilitar los conocimientos y recursos necesarios para realizar una búsqueda de empleo más efectiva y acercarse a las empresas con confianza. **Se impartirá antes de la formación práctica**

### ▼ METODOLOGÍA

La metodología de formación será presencial, activa-participativa y demostrativo-explicativa.

### ▼ PRECIO

Gratuito

### ▼ TITULACIÓN OBTENIDA

Diploma acreditativo / Asistencia mínima 75%  
Carnet de Manipulador de Alimentos de comercio y alérgenos

# Formación Práctica



## PROGRAMA

### Módulo I. El entorno de la distribución comercial

#### 1. Análisis del sector retail

- Factores clave que afectan al entorno.
- Conceptos básicos del canal de distribución.
- Retos del sector: Comercio conectado
- Propuestas innovadoras en retail.

#### 2. Conceptos clave y de éxito en la estrategia retail

- Localización
- Target
- Estrategias competitivas en retail: Estrategia de diferenciación: segmentación y posicionamiento. Diferenciación tecnológica. Liderazgo en costes
- Identidad Corporativa
- Estrategia omnicanal

### Módulo II. Habilidades y Técnicas para atender al cliente eficazmente

#### 1. Shopper marketing

- Identificar y comprender al cliente actual
- El cliente como centro del proceso
- Necesidades y Expectativas
- Concepto de Satisfacción
- Tendencias y nuevos hábitos de consumo.
- Proceso de compra y motivaciones emocionales del cliente

#### 2. Comunicación del servicio

- Establecer las bases de Comunicación.
- Comunicar para potenciar la percepción del Cliente.
- Mejorar la Comunicación

#### 3. Técnicas de Venta y negociación.

#### 4. ¿Cómo tratar las quejas y reclamaciones?

- ¿Para qué reclama un cliente?
- Lo que nunca se debe hacer ante una reclamación
- ¿Son buenas las reclamaciones?
- Implantación en la empresa de un sistema eficaz de atención de quejas y reclamaciones.

#### 5. Importancia de una adecuada atención telefónica.

### Módulo III. Las operaciones de caja en la venta. Caja y equipos utilizados en el cobro y pago de operaciones de venta.

### Módulo IV. Manipulación de alimentos

### Módulo V. Merchandising. La Gestión rentable del producto en el punto de venta

#### 1. Organización del punto de venta.

- Conceptos básicos de la organización y distribución de espacios comerciales: la implantación de productos
- Arquitectura exterior.
- Escaparate. Prácticas actuales y tendencias
- Arquitectura interior
- Comportamiento del cliente en el punto de venta: entrada, recorrido y salida.
- Zonas frías y zonas calientes
- Composición de la oferta comercial: Política de surtido, categorías de productos, marcas y servicios.
- Orden y limpieza en el punto de venta.
- Normas de seguridad e higiene en el punto de venta.

#### 2. Animación del punto de venta.

- Factores básicos de animación del punto de venta: mobiliarios, iluminación, señalización,..
- Equipo y mobiliario comercial básico.
- Presencia visual de productos en el lineal.
- Calentamiento de zonas frías en el punto de venta.
- La publicidad en el punto de venta: expositores, carteles, displays,...
- Promociones en el punto de venta
- Staffing. El personal como elemento diferenciador

#### 3. Presentación y empaquetado de productos para la venta

## PROGRAMA COMÚN

### EMPLEABILIDAD Y HABILIDADES SOCIALES

- Módulo 1. Habilidades personales
- Módulo 2. Habilidades sociales
- Módulo 3. Habilidades para la empleabilidad

### HERRAMIENTAS SOCIAL MEDIA PARA LA BÚSQUDA DE EMPLEO

- Módulo 1. Desarrollo de la Marca Personal para el empleo y redes de contacto
- Módulo 2. Habilidades mínimas para la búsqueda de empleo en Internet
- Módulo 3. Taller redes sociales y empleo
- Módulo 4. Taller Vídeo Currículum y Vídeo Conferencia
- Módulo 5. Taller simulación proceso de selección a través de herramientas social media