


Garantía Juvenil  
Presencial


# CURSO DEPENDIENTE DE COMERCIO




 **DURACIÓN** 150 horas

 **LUGAR** Cámara Valencia


 **DIRIGIDO A** Aquellos jóvenes, beneficiarios del Sistema Nacional de Garantía Juvenil, que quieren formarse para trabajar en el sector del comercio y marketing.

 **OBJETIVOS** Proporcionar a los jóvenes las herramientas y conocimientos necesarios que les permita realizar con profesionalidad aquellas actividades propias de un dependiente de comercio:

- Reposición y acondicionamiento del punto de venta
- Atención e información protocolizada y estructurada al cliente
- Actividades de caja
- Preparación de pedidos, etc.

 **METODOLOGÍA** Las sesiones en el aula serán teórico-prácticas.

 **PRECIO** Gratuito.

 **TITULACIÓN OBTENIDA** Diploma acreditativo y acreditación de manipulador de alimentos de comercio y alérgenos.

### Módulo 0. FORMACIÓN COMÚN

#### EMPLEABILIDAD Y HABILIDADES SOCIALES (30h)

Módulo 1. Habilidades personales

Módulo 2. Habilidades sociales

Módulo 3. Habilidades para la empleabilidad

#### HERRAMIENTAS SOCIAL MEDIA PARA LA BÚSQUEDA DE EMPLEO (30 h)

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

### Módulo I. FORMACIÓN TEÓRICO-PRÁCTICA

#### 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. 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
  - Taller práctico escaparatismo
- 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

#### Módulo VI. Tecnología y Retail

##### 1. Social Media en entorno omnicanal

- Estudio del perfil del internauta y su comportamiento en redes sociales
- Qué redes sociales debemos incorporar a nuestra estrategia omnicanal
- Cómo sacar partido a las RS: Marketing de contenidos.

##### 2. Pasos a seguir para crear una tienda Online

- Plataformas e-Commerce
- Ergonomía y Diseño web
- Posicionamiento web
- Analítica web
- Dropshipping: cómo gestionar el stock en tu e-Commerce
- M-Commerce (Móvil commerce)

*A lo largo del curso los alumnos crearán un comercio con una estrategia de marketing retail multicanal, es decir, implantarán la tienda física y la tienda online*