



CONTENIDO DEL CURSO

Si tienes más de 45 años, tu momento es ahora

Por una formación y empleo de calidad



UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo
El FSE invierte en tu futuro

Cámara
de Comercio de España

Cámara
Sevilla

CAJA, REPOSICIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Programa

Gestión de caja

1. Caja y terminal punto de venta

- Caja y equipos utilizados en el cobro y pago de operaciones de venta
- Funcionamiento
- Características
- Sistemas tradicionales
- Caja registradora
- Datafono
- Elementos y características del TPV
- Apertura y cierre del TPV
- Scanner y lectura de la información del producto
- Otras funciones auxiliares del TPV
- Lenguajes comerciales: codificación de la mercancía, transmisión electrónica de datos (Sistema EDI u otros)
- Descuentos, promociones, vales en el TPV
- Utilización del TPV (Terminal punto de venta)

2. Procedimientos de cobro y pago de las operaciones de venta

- Caracterización de los sistemas y medios de cobro y pago
- Efectivo
- Transferencia y domiciliación bancaria
- Tarjeta de crédito y débito
- Pago contrareembolso
- Pago mediante teléfonos móviles, u otros
- Medios de pago online y seguridad del comercio electrónico
- Los justificantes de pago
- El recibo: elementos y características
- Justificante de trasferencias Diferencias entre factura y recibo
- Obligaciones para el comerciante y establecimiento comercial
- Devoluciones y vales
- Normativa
- Procedimientos internos de gestión
- Registro de las operaciones de cobro y pago
- Arqueo de caja
- Concepto y finalidad
- Recomendaciones de seguridad e higiene postural en el TPV

3. Operaciones de compra-venta

- Operación de compraventa
- Documentos mercantiles
 - Presupuesto
 - Pedido
 - Albarán
 - Factura

Reposición

1. Estructura, tipos y organización interna de los establecimientos

- Concepto y funciones
- Características y diferencias
- Tipos de superficies comerciales
- Zonas frías y calientes
- Diseño

2. Técnicas de animación del punto de venta

- Técnicas de equipamiento y animación
- Técnicas físicas de equipamiento
- Técnicas psicológicas
- Técnicas de estímulo
- Técnicas personales
-

3. Colocación de productos

- Funciones de la colocación de productos
- Lineales. Fronteo
- Acondicionamiento de lineales, estanterías y expositores
- Niveles de exposición
- Necesidades y criterios
- Etiquetado
- Identificación de productos.
- Interpretación de datos
- Rentabilidad de la actividad comercial

4. Técnica de empaquetado

- Tipos y finalidad de empaquetados
- Técnicas de empaquetado
- Características de los materiales
- Utilización y optimización de materiales
- Colocación de adornos adecuados a cada campaña y tipo de productos
- Plantillas y acabados
- Requisitos del puesto de trabajo
- Gestión de residuos

Atención al cliente

1. Atención/asistencia al cliente

- Servicio al cliente
- Asistencia al cliente
- Información y formación del cliente
- Satisfacción del cliente
- Formas de hacer el seguimiento
- Derechos del cliente-consumidor
- El vendedor- El comprador

2. Técnicas de comunicación

- El proceso de comunicación y sus elementos
- Dificultades en la comunicación
- Niveles de comunicación
- Actitudes y técnicas que favorecen la comunicación
- La comunicación comercial y publicitaria
- La comunicación técnica

3. Tratamiento de quejas, reclamaciones, dudas y objeciones

- ¿Por qué surgen las reclamaciones?
- Directrices en el tratamiento de quejas y objeciones
- ¿Qué hacer ante el cliente?
- ¿Qué no hacer ante el cliente?
- Actitud ante las quejas y reclamaciones
- Tratamientos de dudas y objeciones
- Atención telefónica en el tratamiento de quejas