

## FORMACION 2007

Curso de de **“Calidad aplicada al comercio, atención al cliente” (50h.):**

+ **Modulo I:** *Atención aplicada al Comercio, Atención al cliente tratamiento de quejas y reclamaciones. (25H).*

**Fecha inicio:** 18 de Junio

**Fecha fin:** 28 de Junio

**Horario:** Lunes a Jueves de 13:30h a 16:40h

\* Los días 27 y 28 de Junio se terminará a las 16:30h).

+ **Modulo II:** *Merchandising. (25H).*

**Fecha inicio:** 2 de Julio

**Fecha fin:** 17 de Julio

**Horario:** Lunes a Jueves de 13:45h a 16:15h

### **CALIDAD APLICADA AL COMERCIO. ATENCIÓN AL CLIENTE, TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

- La atención al cliente como calidad del servicio
  - La satisfacción del cliente.
  - La pérdida de clientes: consecuencias.
  - El cliente insatisfecho. Su comportamiento
  
- Las comunicaciones interpersonales:
  - El proceso de comunicación
  - Comunicación verbal y no verbal
  - Las técnicas de escucha activa
  - Ruidos e interferencias en la comunicación
  - Factores que facilitan la comunicación interpersonal
  
- Herramientas para la mejora de la atención al cliente: La asertividad
  - Entrenamiento asertivo.
  - Técnicas para alcanzar nuestros objetivos.
  - Técnicas para responder a la crítica.
  - Técnicas para responder a situaciones comprometidas.
  - Creencias y derechos asertivos
  
- El tratamiento de quejas y reclamaciones
  - Las reclamaciones y las quejas: concepto.
  - Comportamiento ante las quejas del cliente.
  - Implantación en la empresa de un sistema de tratamiento eficaz de reclamaciones.
  - Desarrollo personal para el tratamiento eficaz de quejas y reclamaciones.

# MERCHANDISING

- Concepción del establecimiento.
  - Distribución lineal del suelo
  - Distribución de las familias de productos.
  - *El* grado de atracción.
  
- El lineal.
- Surtido, objetivos, elaboración y análisis.
  - Segmentación del mercado de la familia de productos.
  - Implantación de los productos.
  - Concepto frío y caliente.
  - Los lineales y su temperatura de los niveles
  - Los niveles y su valor.
  
- El producto.
- La presentación.
  - La presentación vertical
  - La presentación horizontal.
  - Exposiciones interiores. **Clases**
  
- Imagen del establecimiento comercial y empaquetado
  - El escaparate.
    - Función y misión del Escaparate.
    - Limitaciones
    - Armonización de la decoración interior con el Escaparate.
    - Penetración del escaparate en el punto de venta.
    - La Masificación.
    - La llamada de atención.
    - La temperatura del escaparate.
    - Tipo de comercios.
  
  - La rotulación.
    - Obligaciones del cartel.
    - Exigencias del cartel.
    - Clases de carteles.
  
  - La técnica del escaparatismo.
    - La creatividad.
    - La composición.
    - La ley del equilibrio.
    - El recorrido visual.
    - El color y el contraste. Aspecto psicológico del color.
    - Aspecto psicológico del punto, las líneas y los planos.