

**Gestión del Punto de Venta**  
A distancia | 80 h



**GESTIÓN DEL PUNTO DE VENTA**

El curso de **Gestión del Punto de Venta** permite al alumno conocer las pautas necesarias para un adecuado servicio al cliente, así como su correcta atención.

En Verticetraining entendemos que la formación debe ser continuada para todos los ámbitos profesionales, y por ello ponemos a disposición de nuestros alumnos unos contenidos perfectamente estructurados.

El sistema de aprendizaje de todos nuestros cursos de formación se realiza a distancia con apoyo on line. El alumno contará con un temario actual y completo, además de un acompañamiento constante en sus progresos a través de un sistema de tutorías (vía telefónica o por correo electrónico) durante el periodo en el que transcurran los cursos.

La calidad de los contenidos, la versatilidad de los recursos tecnológicos y la profesionalidad de los tutores, terminan de conformar el conjunto de elementos necesarios para que el alumno pueda alcanzar con facilidad su objetivo marcado.

**OBJETIVOS:**

Aprender a estudiar el entorno de un local comercial para poder establecer las políticas de marketing más adecuadas.

Adquirir los conocimientos necesarios para llevar una apropiada gestión de las compras y de la caja del comercio.

**PROGRAMA:**

Tema 1. Aplicación del marketing al comercio.

- 1.1. Introducción.
- 1.2. Concepto de marketing.
- 1.3. El plan de marketing.
- 1.4. Estudio del comercio y del entorno.
- 1.5. Definición de objetivos.
- 1.6. Políticas de marketing mix.

Tema 2. La comunicación en el pequeño comercio.

- 2.1. Introducción.
- 2.2. Concepto de comunicación.
- 2.3. Publicidad.
- 2.4. Promoción de ventas.
- 2.5. Relaciones públicas.
- 2.6. Venta personal.

## Tema 3. Merchandising.

- 3.1. Introducción.
- 3.2. Concepto de merchandising.
- 3.3. El merchandising para el fabricante y para el detallista.
- 3.4. Implantación del establecimiento.
- 3.5. Disposición del establecimiento.
- 3.6. La armonía de colores.
- 3.7. El exterior del comercio.

## Tema 4. La animación del punto de venta.

- 4.1. Introducción.
- 4.2. Ambientación del punto de venta.
- 4.3. Técnicas de animación.
- 4.4. Publicidad en el lugar de venta.
- 4.5. Los carteles.

## Tema 5. Atención al cliente.

- 5.1. Introducción.
- 5.2. La atención al cliente es una labor personal.
- 5.3. Empatía e identificación
- 5.4. Sustituir rutinas por actitudes significativas.
- 5.5. El conocimiento de los productos.
- 5.6. El cliente.
- 5.7. Seguimiento del cliente.
- 5.8. Conocimiento del cliente.
- 5.9. Tratamiento personal del cliente.
- 5.10. Objeciones, incidencias y reclamaciones de los clientes.
- 5.11. El teléfono.

## Tema 6. El servicio al cliente.

- 6.1. Concepto e importancia del servicio al cliente.
- 6.2. Factores que influyen en los servicios que ofrecemos.
- 6.3. Tipos de servicios a clientes.
  - 6.3.1. Las entregas a domicilio.
  - 6.3.2. Envoltura para regalo y empaque.
  - 6.3.3. Modificaciones y arreglos en las prendas de vestir.
  - 6.3.4. Servicio de créditos.
  - 6.3.5. Servicios de reclamaciones, cambio y devoluciones.
  - 6.3.6. Servicios para comodidad de los clientes en sus compras.

## Tema 7. Gestión de compras.

- 7.1. Las compras.
- 7.2. El surtido de productos.
  - 7.2.1. Conceptos básicos.
  - 7.2.2. ¿Cuáles serán las dimensiones del surtido?
  - 7.2.3. ¿cuándo introducir o eliminar un producto?
- 7.3. Selección de proveedores.
- 7.4. Gestión de stocks o de existencias.
  - 7.4.1. Concepto.
  - 7.4.2. ¿Cómo evoluciona el stock en el tiempo?
  - 7.4.3. ¿cómo hacer el pedido, cuándo y cuánto?
- 7.5. La gestión del almacén.

## Tema 8. El control de caja.

- 8.1. Las cajas registradoras.
- 8.2. Códigos de barra.
- 8.3. Los terminales de punto de venta (t.p.v.).

**PRECIO:**

---

Si es trabajador asalariado de una empresa con centro de trabajo en España, consúltenos la posibilidad de **subvención 100% del curso**.

Si desea el curso de forma privada, como particular, el precio es de **336 €**

**DURACIÓN:**

---

80 horas.

**OBSERVACIONES:**

---

El curso dará comienzo cuando el alumno formalice la matrícula.

**DIPLOMA ACREDITATIVO:**

---

Al finalizar el curso, el alumno podrá obtener un certificado que acredite la realización de **80** horas de curso.

**INSCRIPCIÓN Y FORMAS DE PAGO:**

---

Para matricularse deberá rellenar el formulario de matriculación que encuentra pinchando [aquí](#).

El pago del curso podrá realizarse de las siguientes formas:

- Transferencia Bancaria o Ingreso en cuenta.-
- Cargo en cuenta.-
- Tarjeta de crédito.-

*\*Todos los envíos que se realicen fuera de la Península, tienen un gasto adicional.*



Estamos a su disposición para cualquier duda o consulta:



**Madrid:** C/ Magallanes, 1 - 28015

**Málaga:** C/ Alonso de Palencia, 15  
29007 - Málaga



**Tlf:** 902 500 378

**Fax:** 902 510 044



**E-mail:** [informacion@verticetraining.com](mailto:informacion@verticetraining.com)

Perteneiente a:

