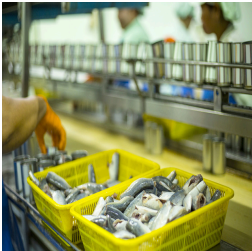




Técnicas de venta en el comercio COMT10



Área: FORMACIÓN PRIVADA. CURSOS EN ABIERTO
Modalidad: Presencial
Duración: 50 h
Precio: 250.00€

[Curso Bonificable](#)
[Contactar](#)
[Recomendar](#)
[Matricularme](#)

DESTINATARIOS

Toda persona interesada en realizar una formación eminente práctica que le permita trabajar en el area de profesional de compraventa

OBJETIVOS

Aplicar elementos de comunicación, habilidades comerciales y técnicas comerciales de venta en el comercio desde una perspectiva eminentemente práctica, identificando las distintas etapas por las que pasa un proceso de venta, e incluyendo el análisis de los retos que implica la venta en Internet.

CONTENIDOS

Módulo nº 1. Comunicación, habilidades y técnicas de venta en el comercio

- 1.- El arte de vender en el comercio:
 - 1.1.- ¿El vendedor nace o se hace?
 - 1.2.- Importancia de la tríada conocimientos, habilidades, actitud
- 2.- Elementos de la comunicación comercial aplicada
 - 2.1.- Identificación y características de los elementos de la comunicación en el comercio: emisor, receptor, mensaje, canal, código y contexto
 - 2.2.- Identificación de barreras en la comunicación en el comercio:
 - 2.2.1.- Físicas
 - 2.2.2.- Semánticas o lingüísticas
 - 2.2.3.- Psicológicas y actitudinales
 - 2.2.4.- Fisiológicas
 - 2.2.5.- Administrativas
- 3.- Habilidades comerciales:
 - 3.1.- Habilidades relacionadas con la comunicación verbal
 - 3.2.- Habilidades relacionadas con la comunicación no verbal
- 4.- Técnicas de venta en el comercio:
 - 4.1.- Aplicación y características del modelo AIDA en el comercio
 - 4.2.- Aplicación y características del modelo SPIN en el comercio

Módulo nº 2. Etapas de la venta en el comercio y retos en el uso de la red

- 1.- Etapas del proceso de venta en el comercio:



- 1.1.- Preparación de la venta
- 1.2.- Toma de contacto con el cliente
- 1.3.- Detección de necesidades
- 1.4.- Argumentación para la venta
- 1.5.- Tratamiento de las objeciones
- 1.6.- Cierre de ventas
- 1.7.- Servicio post-venta en el comercio
- 2.- Técnicas de fidelización de clientes en el comercio:
 - 2.1.- Programas de descuento y promociones
 - 2.2.- Recompensas más allá de la compra
 - 2.3.- Aplicación de la “gamificación” en el comercio
 - 2.4.- Suscripciones
 - 2.5.- Otras técnicas de fidelización en el comercio
- 3.- Retos de la venta en internet:
 - 3.1.- Nuevos retos de la era 2.0 y evolución hacia 3.0
 - 3.2.- Captación de clientes a través de la red
 - 3.3.- Ventajas competitivas respecto de la competencia
 - 3.3.- Factores relevantes de la venta online: innovación, precios, logística, formas de pago, confianza, reclamaciones...
 - 3.2.- Análisis de resultados

CONTENIDOS PRÁCTICOS

Contenidos prácticos en la modalidad presencial:

El curso incluye clases prácticas en las instalaciones del Aula/taller con las que cuenta el Centro de Formación en Mercamadrid y con la materia prima adquirida en los mercados centrales, suficientemente amplia en volumen y variedad, para que el alumnado pueda adquirir las destrezas necesarias para desempeñar las tareas propias del oficio.

A desarrollar en el Aula Taller existente dentro del propio centro de formación y en el Aula Taller de Comercio minorista.

Realización de ejercicios prácticos y/o teóricos prácticos en relación con los contenidos del curso.

Realización de prácticas en aplicación de todo lo desarrollado en el ámbito teórico. En este sentido es de destacar las clases eminentemente prácticas en talleres donde los alumnos y alumnas pueden poner en práctica todo lo aprendido en las aulas teóricas.

MATERIALES

Materiales para las clases presenciales:

Material didáctico:

Con la finalidad de aumentar las competencias tecnológicas del alumnado y disminuir el volumen de papel, se habilita un classroom y todas las herramientas de work space de google desde donde el alumnado tiene acceso a todo el material didáctico y documentación complementaria del curso.

Se verifica que todo el alumnado disponga de cuenta de correo para el acceso al material.

Equipamiento:

Epis para la parte presencial: chaleco reflectante; en cursos de logística/almacén guantes de seguridad; en cursos de producto fresco delantal, gorro desechable, guantes desechables, mascarilla, bata, etc.

Se hace entrega de botas de seguridad en los cursos de logística que obligatoriamente deberá llevar el alumnado en las clases y no



podrá acceder al examen práctico sin los epis correspondientes.

Bolsa y bolígrafo.

Material para la realización de las prácticas.

METODOLOGIA

Metodología aplicada a la parte presencial

En Mercamadrid Formación apostamos por el aprendizaje constructivo, fomentando la participación activa y el trabajo en equipo.

El alumnado es el protagonista de su proceso de aprendizaje, asumiendo el profesorado el rol de guía o conductor hacia los conocimientos, destrezas y actitudes que deben desarrollar para el correcto desempeño de su puesto de trabajo.

Nuestra metodología se caracteriza por ser:

- Experiencial. Lo que el profesor explica, acto seguido se practica en el taller
- Flexible. El profesorado está preparado para dar respuesta a las necesidades y progresos de todos y cada uno de los alumno/as.
- Dinámica y amena. El profesor/a utiliza gran cantidad de recursos didácticos y material audiovisual (presentaciones, fotografías, videos...).
- Adaptada a todos los colectivos, Tenemos experiencia en trabajar con personas procedentes de diferentes orígenes y contextos sociales, Adaptamos el proceso de aprendizaje a grupos heterogéneos facilitando una atención individual y personalizada. Al inicio del curso se analiza el nivel medio del alumnado con el fin de personalizar y adaptar la formación al conjunto del grupo.
- Coordinada. Existe una comunicación y coordinación continua entre el profesorado, el equipo técnico de Mercamadrid Formación, los técnicos de la empresa o entidad social contratante y el propio alumnado. Esta constante interacción, permite construir la conciencia de grupo y de equipo de trabajo para alcanzar los objetivos.

El proceso metodológico es el siguiente:

- Acto de presentación dónde se exponen los objetivos, la programación, planificación y organización del curso.
- Entrega de la documentación, material y equipamiento del curso.
- Explicación del material didáctico y del uso del classroom.
- Impartición de los contenidos teóricos.
- Realización de ejercicios y casos prácticos en el taller, aplicando diferentes técnicas: demostraciones, aprendizaje basado en la resolución de ejercicios y problemas, exposición de casos, aprendizaje cooperativo.
- Sesión resumen de los contenidos impartidos.
- Pruebas de evaluación

Al inicio del curso el profesorado analiza el nivel inicial del alumnado con la finalidad de poder personalizar y adaptar la formación al conjunto de la clase.

Durante las horas de teoría el profesorado expone los contenidos de forma dinámica, utilizando para ello material audiovisual (presentaciones, fotografías proyectadas, videos y otros recursos didácticos).



METODOLOGÍA APLICADA A LOS CONTENIDOS PRÁCTICOS

Metodología aplicada a los contenidos prácticos en la modalidad presencial:

Consisten en la realización de algunas de las siguientes actividades, a criterio del profesorado:

- Resolución de ejercicios prácticos y/o teóricos prácticos y problemas en relación con los contenidos del curso., demostraciones prácticas, aprendizaje basado en problemas, estudio de casos, aprendizaje por proyectos y aprendizaje cooperativo.
- Realización de clases prácticas en aplicación de todo lo desarrollado en el ámbito teórico. En este sentido es de destacar las clases eminentemente prácticas en talleres donde los alumnos y alumnas pueden poner en práctica todo lo aprendido en las aulas teóricas.

REQUISITOS

Requisitos comunes:

- Edad: > de 16 años. Los menores de edad deben aportar autorización del tutor/a legal. Se admitirán un máximo de dos alumnos /as por grupo.
- Formación mínima: No requerida
- Idioma: Español equivalente a A2, lectura y escritura.
- Identificación: DNI/NIE.
- Aviso: En los cursos de frescos y de carretillas se manejan equipos y herramientas que pueden resultar potencialmente peligrosos.

Criterios de acceso del alumnado:

Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria.

Certificado de profesionalidad de nivel 1 de la familia profesional de Comercio y marketing.

CONTROLES APRENDIZAJE

Evaluación de la formación para la modalidad presencial

A lo largo de todo el proceso formativo, el profesorado aplica un proceso de evaluación continua que tiene como finalidad poder conocer el nivel de avances y progresos que va haciendo cada alumno/a.

Para ello se tiene en cuenta la actitud de cada persona en clase, su grado de asistencia, cumplimiento de las normas, participación, asimilación de los contenidos, desempeño en las prácticas, etc.

Para la superación del curso se exige un nivel de asistencia mínimo del 75% de las clases programadas.

La Evaluación final consta de:

- Una prueba teórica, con preguntas sobre el contenido del curso que el alumno/a debe superar.
- Una prueba práctica con la finalidad de evaluar la adquisición de habilidades, destrezas por parte del alumno/a,

Como resultado de esta evaluación, el alumno o alumna es considerado como apto/a o no apto/a y se le hará entrega del correspondiente Certificado o Diploma o documento justificativo.

Criterios de evaluación para el apto/a global del curso



- Asistencia al 75% de las horas del curso.
- Realización y aprobación de examen teórico.
- Realización y aprobación de examen práctico

DIPLOMAS

Como resultado de esta evaluación, el alumno o alumna es considerado como apto/a o no apto/a y se le hará entrega del correspondiente Certificado o Diploma o documento justificativo, que podrá ser:

- De aptitud y aprovechamiento si se han superado los requisitos de evaluación exigidos.
- De simple participación si la evaluación ha resultado No apto/a.

OBSERVACIONES

Demanda del mercado:

Es un sector que está en plena transformación y que demanda nuevos profesionales formados

Empleabilidad:

Es una acción formativa con una alta empleabilidad

Acreditación:

Especialidad formativa del SEPE

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

44111018 Empleados del área de atención al cliente
44241016 Teleoperadores
52201013 Dependientes de artículos de deporte, caza y pesca
52201046 Dependientes de artículos de regalo
52201057 Dependientes de calzado y artículos de piel
52201079 Dependientes de comercio, en general
52201091 Dependientes de electrodomésticos
52201143 Dependientes de grandes superficies
52201176 Dependientes de juguetería
52201213 Dependientes de muebles y artículos de decoración
52201240 Dependientes de peletería
52201251 Dependientes de perfumería y droguería
52201325 Dependientes de ropa de hogar
52201334 Dependientes de tejidos y prendas de vestir
54201013 Vendedores por teléfono
654911011 Vendedores a domicilio, en general
55001018 Cajeros de comercio
94331026 Repartidores a domicilio a pie o en vehículos no motorizado
97001010 Embaladores, Empaquetadores, Etiquetadores, a mano
98201011 Reponedores de hipermercado.

Evaluación de la calidad de la formación

Con el objeto de evaluar la calidad de la formación, se pone a disposición del alumnado de un cuestionario de Evaluación de la calidad que se cumplimentará de forma anónima y voluntaria a través de la plataforma.

mercamadrid formación



Instalaciones:

Mercamadrid cuenta desde el año 2002 con un Edificio de Formación, en la calle 40, junto a la Nave B del Mercado de Frutas y Hortalizas, que consta de dos plantas y una superficie de 1.124m², exclusivamente dedicada a Formación y Empleo. Adicionalmente dispone de talleres distribuidos en los Mercados para el desarrollo de las clásicas prácticas.

El Centro dispone de Licencia de apertura y actividad para Formación otorgada (120/2003), así como informe de accesibilidad.

Nuestro centro cuenta con:

- 9 aulas para clases teóricas, con buena iluminación natural y artificial, sistema de climatización centralizado frío/calor, conexión a internet por wifi y cable, y equipamiento completo con todos los recursos necesarios (equipamiento informático necesario, proyectores, papelógrafo, pizarras, etc.
- 1 aula magna para eventos y presentaciones que cuenta con pizarra electrónica,
- 6 aulas-taller para clases prácticas
- Aula polivalente para actividades de carnicería, charcutería, de frutería y comercio
- 2 Aulas-Taller de Pescadería, en el propio Mercado Central de Pescados, equipadas con 20 puestos de trabajo cada una, zona de lavado, cámaras de frío, cocina y vestuario
- Aula de Comercio, ubicada en la Zona Comercial de la Unidad alimentaria, con estanterías, diversidad de productos y TPV
- Taller de logística. Amplios espacios para la formación práctica en el manejo de carretillas y equipos de manutención, así como actividades de almacén y logística
- Taller de preparación de pedidos. Espacio preparado para la práctica de picking y preparación de pedidos.

servicios administrativos,

sala de profesores,

área de descanso con máquinas vending al servicio de los alumno/as

Vestuarios y aseos.

Aulas teóricas para el desarrollo del programa formativo que cuentan con:

- Iluminación: luz natural y artificial que cumpla los niveles mínimos preceptivos.
- Ventilación: Climatización apropiada.
- Pizarra.
- Rotafolios.
- Material de aula.
- Medios audiovisuales.
- Mesa y silla para formador/a.
- Mesas y sillas para alumnos/as.
- Hardware y Software necesarios para la impartición de la formación.
- Conexión a Internet.

Contacto y lugar de impartición

Calle 40 número 4B Mercamadrid 28053 Madrid Tfno +34 917 850 000 Email: formacion@mercamadrid.es

Cómo llegar

<https://www.mercamadrid.es/mercamadridformacion/ubicacion-del-centro-de-formacion-de-mercamadrid-como-ponerse-en-contacto-con-el-centro-de-formacion-de-mercamadrid/>

Sugerencias/reclamaciones

mercamadrid formación



Dentro del Marco del Sistema de gestión de la calidad del que dispone Mercamadrid, basado en la Norma UNE EN ISO 9001, los usuarios del centro de Formación podrán plantear sus sugerencias/quejas/reclamaciones a través del email formacion@mercamadrid.es

Uso de imágenes y vídeos durante el desarrollo del curso

Durante el desarrollo del curso queda terminantemente prohibido distribuir imágenes y vídeos fuera del ámbito educativo, sólo se podrán subir a classroom o a la plataforma de teleformación. Cualquier imagen distribuida en redes sociales, sitios web, etc. serán notificadas como uso no autorizado por parte de Mercamadrid, S.A.

Descuentos

10% descuento para desempleados

Bonificación de la formación

Formación bonificable para trabajadores con cargo al crédito de formación.