

Dependiente de comercio

Garantía Juvenil
Formación presencial



Cámara Valencia
C/ Poeta Querol, 15 - 46002 Valencia
www.camaravalencia.com
pice@camaravalencia.com



963103906



DURACIÓN 150 horas

LUGAR Cámara Valencia

DIRIGIDO A los 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

Programa curso

“Dependiente de comercio”

Módulo 0. FORMACIÓN COMÚN (60 h)

EMPLEABILIDAD Y HABILIDADES SOCIALES (30h)

- Habilidades personales
- Habilidades sociales
- Habilidades para la empleabilidad

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

- Desarrollo de la Marca Personal para el empleo y redes de contacto
- Habilidades mínimas para la búsqueda de empleo en Internet
- Taller redes sociales y empleo
- Taller Vídeo Curriculum y Vídeo Conferencia
- Taller simulación proceso de selección a través de herramientas social media

Módulo 1. FORMACIÓN TEÓRICO-PRÁCTICA

Módulo I. El entorno de la distribución comercial

- 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
- 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

150 horas

Modalidad presencial

FECHAS

Ed.	Fecha inicio - Fecha fin
1 ^a	08/01/2026 – 20/02/2026
2 ^a	02/02/2026 – 13/03/2026
3 ^a	02/03/2026 – 30/04/2026
4 ^a	30/03/2026 – 22/05/2026
5 ^a	04/05/2026 – 15/06/2026
6 ^a	01/06/2026 – 14/07/2026
7 ^a	29/06/2026 – 30/07/2026*
8 ^a	14/09/2026 – 28/10/2026
9 ^a	01/10/2026 – 16/11/2026
10 ^a	02/11/2026 – 15/12/2026

DÍAS NO LECTIVOS

- *120 h
- 22 de enero
 - 16,17,18,19 y 20 de marzo
 - 2 a 13 de abril (*ambos inclusive*)
 - 1 de mayo
 - 24 de junio
 - 9 y 12 de octubre
 - 7 y 8 de diciembre



LABORA



Cofinanciado por
la Unión Europea



963103906