

# Dependiente de comercio

**Garantía Juvenil**  
**Formación presencial**



Cámara Valencia  
C/ Poeta Querol, 15 - 46002 Valencia  
[www.camaravalencia.com](http://www.camaravalencia.com)  
[pice@camaravalencia.com](mailto:pice@camaravalencia.com)



**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”

**150 horas**  
**Modalidad presencial**

### **Módulo 0. FORMACIÓN COMÚN (60 h)**

#### **EMPLEABILIDAD Y HABILIDADES SOCIALES (30h)**

1. Habilidades personales
2. Habilidades sociales
3. Habilidades para la empleabilidad

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

1. Desarrollo de la Marca Personal para el empleo y redes de contacto
2. Habilidades mínimas para la búsqueda de empleo en Internet
3. Taller redes sociales y empleo
4. Taller Vídeo Currículum y Vídeo Conferencia
5. Taller simulación proceso de selección a través de herramientas social media

### **Módulo 1. FORMACIÓN TEÓRICO-PRÁCTICA**

#### **Módulo I. El entorno de la distribución comercial**

1. *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
2. *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

- Arquitectura exterior
- Escaparate. Prácticas actuales y tendencias
- Taller práctico escaparatismo
- Arquitectura interior
- Comportamiento del cliente en el punto de venta: entrada, recorrido y salida
- Zonas frías y zonas calientes
- Composición de la oferta comercial: Política de surtido, categorías de productos, marcas y servicios
- Orden y limpieza en el punto de venta
- Normas de seguridad e higiene en el punto de venta Staffing. El personal como elemento diferenciador

#### **Módulo VI. Tecnología y Retail**

1. *Social Media en entorno omnicanal*
  - Estudio del perfil del internauta y su comportamiento en redes sociales
  - Qué redes sociales debemos incorporar a nuestra estrategia omnicanal
  - Cómo sacar partido a las RS: Marketing de contenidos.
2. *Pasos a seguir para crear una tienda Online*
  - Plataformas e-Commerce
  - Ergonomía y Diseño web
  - Posicionamiento web
  - Analítica web
  - Dropshipping: cómo gestionar el stock en tu e-Commerce
  - M-Commerce (Móvil commerce)

*A lo largo del curso los alumnos crearán un comercio con una estrategia de marketing retail multicanal, es decir, implantarán la tienda física y la tienda online*

## FECHAS

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

#### DÍAS NO LECTIVOS

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

**\*120 h**