

TÉCNICAS DE VENTAS EN TIENDA RETAIL

CURSO DIRIGIDO A:

Profesionales y ejecutivos que se desempeñen en el área de ventas.

OBJETIVOS DEL CURSO:

- Aplicar técnicas de venta de acuerdo a protocolo comercial, de servicio y atención al cliente y normativa legal vigente.
- Aplicar técnicas de operación de la caja registradora y equipos asociados, tanto en la venta como en el cierre de su jornada, identificando los dispositivos en la máquina, para ingresar dinero, cheques y tarjetas de crédito o débito.
- Aplicar normas establecidas sobre presentación personal e imagen corporativa para una atención al cliente adecuada.

HORAS CRONOLÓGICAS:

30 HORAS

CONTENIDOS

MODULO 1

- Técnicas para contactar al cliente según su perfil, sus requerimientos y el contexto particular de venta.
- Técnicas para suministrar información sobre productos y servicios de acuerdo a requerimientos específicos del cliente y especificaciones técnicas del producto.
- Normas de atención a clientes y estrategias de venta para facilitar la misma a través de un trato cordial.
- Estrategias de comunicación para identificar las necesidades del cliente de acuerdo al contexto particular de ventas.
- Planes de venta y de atención para asistir al cliente en la elección, localización y obtención de productos.

MODULO 2

- Especificaciones técnicas y políticas comerciales para presentar diversos productos alternativos a los clientes de acuerdo a necesidades de éste.
- Normas de atención al cliente y políticas para manejar en forma eficiente, por parte del vendedor, las objeciones y conflictos surgidos durante el proceso de venta, de acuerdo al contexto de la venta.
- Protocolos de atención establecidos para derivar al cliente a otra sección de la tienda de acuerdo a la disponibilidad de productos en su sección.
- Protocolos comerciales y de atención para ofrecer al cliente, promociones y productos complementarios.
- Protocolos comerciales y de atención para ofrecer a los clientes alternativas de servicios complementarios, despachos y formas de pago.

MODULO 3

- Procedimientos de atención a clientes y norma legal vigente para informar al cliente sobre la política de cambio, devolución de productos y garantías.
- Legalidad vigente para realizar el cierre de la venta a través del procesamiento del pago e indicación del punto y modalidad de entrega de productos.

TÉCNICAS DE VENTAS EN TIENDA RETAIL

CURSO DIRIGIDO A:

Profesionales y ejecutivos que se desempeñen en el área de ventas.

OBJETIVOS DEL CURSO:

- Aplicar técnicas de venta de acuerdo a protocolo comercial, de servicio y atención al cliente y normativa legal vigente.
- Aplicar técnicas de operación de la caja registradora y equipos asociados, tanto en la venta como en el cierre de su jornada, identificando los dispositivos en la máquina, para ingresar dinero, cheques y tarjetas de crédito o débito.
- Aplicar normas establecidas sobre presentación personal e imagen corporativa para una atención al cliente adecuada.

HORAS CRONOLÓGICAS:

30 HORAS

- Procedimientos para realizar actividades de post-venta y fidelización.

MODULO 4

- Normas para operar la caja utilizando instrumentos aceptados por la empresa (tarjetas de crédito, débito y cheques). Criterios y procedimientos para registrar las ventas diarias.
- Procedimientos y medios para ordenar los ingresos percibidos durante el turno/jornada.
- Procedimientos y medios para contabilizar y cuadrar los montos recaudados durante el turno. Procedimientos para entregar el efectivo y comprobantes de venta.

MODULO 5

- Normas sobre la presentación personal para la atención de público.
- Protocolo sobre disposición física de atención al cliente.
- Normas y criterios sobre aseo personal para la atención de público.
- Criterios sobre el uso de uniforme y ropa de trabajo.
- Criterios de mantenimiento de limpieza y orden del uniforme y ropa de trabajo.
- Estándar de uniformes para solucionar los daños al uniforme y ropa de trabajo (caída de botones, manchas).

MODULO 6

- Criterios para el ordenamiento, mantención, exhibición y apilamiento de productos y mobiliario en el punto de venta.
- Normas de actualización de precios en función de contingencias de la empresa.
- Planes de monitoreo de condiciones de exhibición y manipulación de productos, para prevenir las mermas. Políticas y canales para informar el sistema de reposición de productos.
- Protocolos de seguridad en mantención de accesos despejados.

MODULO 7

- Políticas de seguridad en revisión y empaque de los productos.

TÉCNICAS DE VENTAS EN TIENDA RETAIL

CURSO DIRIGIDO A:

Profesionales y ejecutivos que se desempeñen en el área de ventas.

OBJETIVOS DEL CURSO:

- Aplicar técnicas de venta de acuerdo a protocolo comercial, de servicio y atención al cliente y normativa legal vigente.
- Aplicar técnicas de operación de la caja registradora y equipos asociados, tanto en la venta como en el cierre de su jornada, identificando los dispositivos en la máquina, para ingresar dinero, cheques y tarjetas de crédito o débito.
- Aplicar normas establecidas sobre presentación personal e imagen corporativa para una atención al cliente adecuada.

HORAS CRONOLÓGICAS:

30 HORAS

- Políticas de seguridad en monitoreo del estado de alarmas, candados, vitrinas y otras situaciones anómalas.
- Políticas de seguridad relacionada con la colaboración de los pares y personal de otras áreas.

MODULO 8

- Procedimiento para el registro e información de cantidad de producto.
- Protocolos de verificación de disponibilidad de productos en el área de exhibición.
- Guía de exhibición para la distribución de productos. Protocolos de exhibición de productos para su orden y exhibición en la estantería de la empresa.

MODULO 9

- Protocolos de atención para resolver reclamos.
- Procedimientos para resolver conflictos con los clientes. Procedimientos para resguardar la seguridad del equipo de trabajo ante episodios violentos con clientes.

MODULO 10

- Procedimientos para procesar los requerimientos de los clientes.
- Políticas y procedimientos para cambios, devoluciones y reparaciones de productos vendidos.



METODOLOGÍA

Clases teórico prácticas. Se utilizan ejercicios obtenidos de casos reales que luego son analizados y debatidos en foros con el relator.

DIAGNÓSTICO:

Proceso con el cuál CENFOTECH mide los conocimientos de cada participante previos a una actividad de capacitación. Una vez finalizado, CENFOTECH emite un reporte de resultados a la empresa.

EVALUACIÓN:

Se realizar un control teórico al finalizar el curso, que medirá el nivel de comprensión de los participantes respecto a las normas y reglamentos. Para ello se aplica una prueba de selección múltiple donde la nota será de acuerdo a la escala convencional de 1 a 7. Nota de aprobación 5.

SEGUIMIENTO:

Etapa donde personal de CENFOTECH se apercibe en la empresa 3 meses después de finalizada la actividad para identificar el nivel de los participantes en el puesto de trabajo. El instrumento de seguimiento es alternativo y es sugerido por CENFOTECH.