



Programa integral de  
**CUALIFICACIÓN  
Y EMPLEO**

**FORMACIÓN PICE 2019**

**215 h**

# Atención al Cliente en el Comercio

**Información:**

Telf. 953 606 063

[formacion@camaralinares.es](mailto:formacion@camaralinares.es)

**GRATUITO**

# OPERACIONES AUXILIARES Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL COMERCIO

---

## OBJETIVO:

- Capacitar al alumno a realizar tareas básicas de gestión en pequeños y medianos establecimientos comerciales y desarrollar tareas útiles para la optimización de los mismos, potenciar la interacción con los clientes con el objeto de potenciar la captación y fidelización de los mismos, y además gestionar movimientos con equipos de trabajos móviles.

## DIRIGIDO:

- Jóvenes beneficiarios del Sistema de Garantía Juvenil.

## DURACIÓN:

- 215 horas. Formación troncal y específica.

## HORARIO:

- Mañana. 9.00h – 14.00h.

## METODOLOGÍA:

- Eminentemente práctica.

## TITULACIÓN:

- Diploma acreditativo.

## **COSTE:**

- Gratuito.

# CONTENIDOS

---

## **COMPETENCIAS DIGITALES PARA LA INSERCIÓN LABORAL.**

### **ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y ORGANIZACIÓN EN EL PUNTO DE VENTA.**

- Necesidades y criterios para una buena organización en una superficie de ventas.
- Reposición en una superficie de ventas.
- Rotación en una superficie de ventas.
- Abastecimiento en una superficie de ventas.
- Colocación en una superficie de ventas.
- Etiquetado de productos.
- Identificación de productos: Interpretación de datos.
- Acondicionamiento de lineales, estanterías y expositores.
- Utilización de un TPV.

## **ATENCIÓN AL CLIENTE.**

### **TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN CON CLIENTES.**

- Procesos de información y de comunicación.
- Barreras en la comunicación con el cliente.
- Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación.
- Elementos de un proceso de comunicación efectiva.
- La escucha activa.
- Consecuencias de la comunicación no efectiva.

### **TÉCNICAS DE ATENCIÓN BÁSICA A CLIENTES.**

- Tipología de clientes.
- Comunicación verbal y no verbal.
- Pautas de comportamiento:
- Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo.

Técnicas de asertividad.

La atención telefónica.

Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica.

El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial.

Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones.

Documentación de las reclamaciones e información que debe contener.

### **LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.**

La gestión de la calidad en las empresas comerciales.

El control y el aseguramiento de la calidad.

La retroalimentación del sistema.

La satisfacción del cliente.

La motivación personal y la excelencia empresarial.

La reorganización según criterios de calidad.

Las normas ISO 9000.

### **MANIPULACIÓN CON TRANSPALÉS Y CARRETILLAS DE MANO.**

#### **OPERATIVA Y DOCUMENTACIÓN DE MOVIMIENTO Y REPARTO DE PROXIMIDAD.**

Documentación básica de órdenes de movimiento:

Operativa de las órdenes de trabajo y movimiento: eficiencia y eficacia.

Movimientos dentro y fuera de la superficie comercial.

Órdenes de reparto de proximidad:

Normas y recomendaciones de circulación, y carga y descarga.

### **CONDUCCIÓN DE TRANSPALÉS Y CARRETILLAS DE MANO**

Tipos y características de los equipos de trabajo móviles:

Localización de los elementos del equipo de trabajo.  
Optimización de tiempo y espacio:  
Colocación y estabilidad de la carga.  
Simulación de maniobras en el movimiento de cargas con equipos de trabajo móvil.

## **MANTENIMIENTO DE PRIMER NIVEL DE TRANSPALÉS Y CARRETILLA DE MANO.**

Pautas de comportamiento y verificación en el mantenimiento de transpalés y carretillas de mano.  
Herramientas y material de limpieza de los equipos.  
Recomendaciones básicas de mantenimiento de equipos del fabricante.  
Sistema hidráulico y de elevación.  
Cambio y carga de baterías.  
Comprobación rutinaria y mantenimiento básico de transpalés y carretillas de mano.  
Simulación de operaciones de mantenimiento de primer nivel.

## **SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE ACCIDENTES Y RIESGOS LABORALES EN LA MANIPULACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO MÓVILES.**

Normas y recomendaciones de seguridad  
Normas de seguridad y salud en el movimiento de productos.  
Higiene postural y equipo de protección individual en la manipulación de productos.  
Medidas de actuación en situaciones de emergencia

## PARA MÁS INFORMACIÓN:

[formacion@camaralinares.es](mailto:formacion@camaralinares.es)

Tlf: 953 606 063