

* TRES CURSOS DE CAPACITACIÓN PARA EL DESEMPEÑO DE FUNCIONES DE NIVEL BÁSICO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES (Ólvega, Almazán y Soria)

El principal objetivo de los cursos es la consecución de la Titulación Oficial que habilita **para ejercer las Funciones de Nivel Básico en toda España**. (Salvo para el sector de la construcción, cuyos cursos son de 60 h).

Estos cursos están dirigidos tanto a trabajadores en activo, incluidos los autónomos, como a desempleados, independientemente de su formación académica; además no es necesario tener ningún conocimiento previo en materia de Prevención de Riesgos Laborales. Los únicos requisitos son estar empadronados en el ámbito territorial de Castilla y León y no haber realizado esta misma acción con anterioridad.

La duración de cada curso es de **30 horas**. Se celebrarán en horario de tarde (a partir de las 19:00h), **de lunes a viernes**.

Ólvega: Del 30 de agosto al 10 de septiembre.

Soria: Del 6 al 17 de septiembre.

Almazán: Del 13 al 24 de septiembre.

La matrícula es **gratuita**, dado que son cursos subvencionados por la Junta de Castilla y León. El número de plazas es limitado

* CURSO COMO TRAER CLIENTES AL COMERCIO*

La Cámara de Comercio ha organizado para el próximo mes de septiembre, con el apoyo financiero de la Dirección General de Comercio, la actividad formativa, de carácter **gratuito**, denominada **"COMO TRAER CLIENTES AL COMERCIO"**.

El comercio necesita ofrecer a sus clientes y posibles clientes, un servicio exquisito, esmerado y profesional. Para ello debe conocer y poner en práctica, todas las técnicas apropiadas que hagan que esos clientes se sientan bien atendidos, comprendidos y muy satisfechos del trato recibido. Este es el objetivo del curso, dar a conocer esas técnicas. Con ello se conseguirá fidelizar al cliente y garantizar la buena marcha y supervivencia de su negocio o comercio.

El curso está dirigido tanto a empresarios y trabajadores del sector comercio como a desempleados inscritos en el Servicio Público de Empleo de Castilla y León con anterioridad a la fecha de inicio del curso.

Las fechas de impartición serán del **13 al 23 de septiembre, de lunes a jueves**, en horario de **15:00 a 17:00 h.** La duración del curso es de 16 h. Se realizará en la Cámara de Comercio.

Programa

1. Análisis personal: hábitos profesionales, actitudes básicas y el carácter.
2. Asertividad y empatía: crítica, interés comercial, sonrisa, saber escuchar, recordar nombres, la discusión, todos nos equivocamos, la opinión del cliente y la tranquilidad beneficiosa.
3. Psicología comercial: el uso del vocabulario.
4. Tipos de personalidades: ¿cómo vender a cada uno?
5. Política de negociación: actitudes y el lenguaje de los gestos.
6. Técnicas de venta: oferta, mercado potencial, toma de contacto, fases de la entrevista, el cierre y el precio.
7. Tratamiento de las objeciones: reales, ficticias y ¿cómo rebatirlas?
8. La calidad: criterios de evaluación y sello de calidad.

* CURSO DE ORIENTACIÓN, FORMACIÓN E INSERCIÓN LABORAL PARA COMERCIALES, EN SORIA Y SAN ESTEBAN DE GORMAZ.

A partir de octubre se celebrarán ambos cursos. Las personas que pueden participar en el mismo son trabajadores **desempleados** o amenazados de exclusión del mercado laboral, **inscritos en el Servicio Público de Empleo de Castilla y León.**

Tanto el curso de Soria como el de San Esteban tienen la misma duración.

Modulo 1: Operaciones de Venta. Código MF0239_2.
Asociado a la UC Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización - **180 horas.**

Módulos obligatorios:

- ✓ Sensibilización Medioambiental – **13 horas**
- ✓ Módulo Prevención de Riesgos: **12 horas**

Prácticas: **85 horas**

TOTAL 290 H.

Objetivos Específicos

Aprender a programar la actuación en la venta a partir de parámetros comerciales definidos y el posicionamiento de empresa/entidad.

Aprender a Aplicar las técnicas adecuadas a la venta de productos y servicios a través de los diferentes canales de comercialización.

Confeccionar los documentos básicos derivados de la actuación en la venta, aplicando la normativa vigente y de acuerdo con unos objetivos definidos.

Aplicar las técnicas de resolución de conflictos y reclamaciones siguiendo criterios y procedimientos establecidos

Aplicar procedimientos de seguimiento de clientes y de control del servicio posventa.
Realizar los cálculos derivados de operaciones de venta definidas, aplicando las fórmulas comerciales adecuadas

PROGRAMA

MÓDULO 1. ENTORNO COMERCIAL

- Ud.1. Fabricantes, distribuidores y consumidores.
- Ud.2. Fórmulas y formatos comerciales.
- Ud.3. Evolución y tendencias de la comercialización y distribución comercial.
- Ud.4. Estrategias comerciales.
- Ud.5. Posicionamiento e imagen de marca.
- Ud.6. Normativa general sobre comercio: Derechos de los consumidores.
- Ud.7. Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

MÓDULO 2. ORGANIZACIÓN DE LA VENTA

- Ud.1. Estructura y proceso comercial en la empresa.
- Ud.2. El vendedor profesional.
- Ud.3. Organización del trabajo: utilización de la agenda comercial.
- Ud.4. Planificación de las visitas de venta.
- Ud.5. Gestión de tiempos y rutas.
- Ud.6. Herramientas informáticas de planificación comercial: Prospección de clientes y tratamiento de la información comercial derivada.
- Ud.7. Manejo de las herramientas de gestión para la organización de la venta.

MÓDULO 3. TÉCNICAS DE VENTA

- Ud.1. Fases de la venta presencial y no presencial.
- Ud.2. Aproximación al cliente.
- Ud.3. Detección de necesidades.
- Ud.4. Comportamiento del consumidor.
- Ud.5. Desarrollo de la venta: El argumentario de ventas.
- Ud.6. Presentación del producto/servicio.
- Ud.7. Atributos y características del producto/servicio.
- Ud.8. Técnicas para la refutación de objeciones.
- Ud.9. Ventas cruzadas: adicionales y sustitutivas.
- Ud.10. Técnicas de comunicación aplicadas a la venta: Barreras y dificultades de la comunicación.
- Ud.11. Aptitudes del comunicador efectivo: asertividad, persuasión, empatía e inteligencia emocional. Persuasión.
- Ud.12. Técnicas de venta no presenciales: telefónica, Internet, catálogo, televenta entre otras.
- Ud.13. Comunicación a través de medios no presenciales: La sonrisa telefónica.
- Ud.14. El cierre de la venta.
- Ud.15. Servicio postventa.
- Ud.16. Fidelización y calidad del servicio.

MÓDULO 4. ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN PROPIA DE LA VENTA

- Ud.1. Documentos propios de la compraventa.
- Ud.2. Normativa y usos habituales en la elaboración de la documentación comercial
- Ud.3. Orden de pedido. Factura. Recibo.
- Ud.4. Cálculo de PVP (Precio de venta al público): márgenes y descuentos.
- Ud.5. Procesadores de textos aplicados a la venta.
- Ud.6. Utilización del TPV (Terminal punto de venta).

MÓDULO 5. SEGUIMIENTO Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

- Ud.1. Servicio post-venta.
- Ud.2. Estrategias de fidelización.
- Ud.3. Clientes Prescriptores.
- Ud.4. Quejas y Reclamaciones.
- Ud.5. Documentos y pruebas de reclamación.
- Ud.6. Técnicas de resolución de reclamaciones.

MÓDULO 6. INTERNET COMO CANAL DE VENTA

- Ud.1. Uso de los principales navegadores.
- Ud.2. Optimización de los métodos de búsqueda.
- Ud.3. Las comunicaciones a través de Internet: correo electrónico, mensajería instantánea, navegación guiada.
- Ud.4. Modelos de comercio a través de Internet.
- Ud.5. El concepto de Intranet y extranet.
- Ud.6. La relación con el cliente a través de Internet, introducción a las principales herramientas de gestión de la relación con el cliente (CRM).
- Ud.7. Introducción a las herramientas de seguridad en Internet.
- Ud.8. Medios de pago en Internet.

MÓDULO 7. PREVENCIÓN DE RIESGOS Y SALUD LABORAL

MÓDULO 8. SENSIBILIZACIÓN MEDIOAMBIENTAL

MÓDULO 9. PRÁCTICAS EN EMPRESAS.