



Guía didáctica

COMM065PO. Fundamentos de gestión y
atención al cliente para tiendas

INTRODUCCIÓN

Para garantizar el éxito de las tiendas, es esencial que los gerentes entiendan y ejecuten los fundamentos de la comercialización, la logística y el servicio al cliente. La gestión de todos estos procesos de manera eficaz contribuye a que no se generen interrupciones en la disponibilidad del producto o la satisfacción del cliente.

La comercialización requiere tener un buen ojo para lo que quieren los clientes y una comprensión de cómo se puede maximizar en una situación particular. Por ejemplo, saber qué productos deben colocarse en la parte delantera de la tienda puede ayudar a atraer a los clientes o la creación de pantallas atractivas que muestran los productos.

Por su parte la logística es crucial para que las tiendas funcionen sin problemas y de manera eficiente; esto incluye la supervisión de los niveles de inventario, el pedido de nueva mercancía, el seguimiento de los envíos y más.

Es importante comprender los principios fundamentales de la gestión y el servicio al cliente para garantizar que los clientes puedan tener una experiencia positiva en su tienda.

OBJETIVO GENERAL

Adquirir los conocimientos básicos vinculados al comercio y la gestión de tiendas desde la localización, el merchandising, promoción en el punto de venta, atención al cliente, gestión básica de compras y el control de caja en el TPV.

CONTENIDO FORMATIVO

	Fundamentos de gestión y atención al cliente para tiendas	40 horas
UA1	El Comercio <ul style="list-style-type: none"> • Introducción. • La distribución. • Los intermediarios. 	4,5
	Test de autoevaluación	0,5
	Actividad práctica 1	1
	Tiempo total de la unidad de aprendizaje	6
UA2	La orientación y localización del negocio <ul style="list-style-type: none"> • La orientación hacia el cliente. • Definición del negocio y segmentación del mercado. • La combinación del marketing. • La imagen de la tienda. • La localización del establecimiento. 	3
	Test de autoevaluación	0,5
	Actividad práctica 2	0,5
	Tiempo total de la unidad de aprendizaje	4
UA3	El Merchandising <ul style="list-style-type: none"> • El merchandising. • El merchandising para el fabricante y para el detallista. • La implantación del establecimiento. • Estudio del lineal. • La disposición del establecimiento. • El exterior de la tienda. 	4,5
	Test de autoevaluación	0,5
	Actividad práctica 3	1
	Tiempo total de la unidad de aprendizaje	6

	Fundamentos de gestión y atención al cliente para tiendas	40 horas
UA4	Publicidad y promoción en el punto de venta <ul style="list-style-type: none"> • La publicidad. Concepto. • Decisiones a tomar. • Objetivos. • Presupuestos. • Los medios usados en publicidad. • El mensaje publicitario. • La promoción en el punto de venta. • Técnicas de promoción de ventas. 	3,5
	Test de autoevaluación	0,5
	Actividad práctica 4	2
	Tiempo total de la unidad de aprendizaje	6
UA5	Atención al cliente <ul style="list-style-type: none"> • Introducción. • La atención al cliente es una labor personal. • Empatía e identificación. • Sustituir rutinas por actitudes significativas. • El conocimiento de los productos. • El cliente. • Seguimiento del cliente. • Conocimiento del cliente. • Tratamiento personal del cliente. • Objeciones, incidencias y reclamaciones de los clientes. • El teléfono. 	4,5
	Test de autoevaluación	0,5
	Actividad práctica 5	2
	Tiempo total de la unidad de aprendizaje	7

	Fundamentos de gestión y atención al cliente para tiendas	40 horas
UA6	El servicio al cliente <ul style="list-style-type: none"> • Concepto e importancia del servicio al cliente. • Factores que influyen en los servicios que ofrecemos. • Tipos de servicios a clientes. 	1,5
	Test de autoevaluación	0,5
	Actividad práctica 6	1
	Tiempo total de la unidad de aprendizaje	3
UA7	Gestión de compras <ul style="list-style-type: none"> • Las compras. • El surtido de productos. • Selección de proveedores. • Gestión de stocks o de existencias. • La gestión del almacén. 	1,5
	Test de autoevaluación	0,5
	Actividad práctica 7	2
	Tiempo total de la unidad de aprendizaje	4
UA8	El control de caja <ul style="list-style-type: none"> • Las cajas registradoras. • Códigos de barra. • Los terminales de punto de venta (TPV). 	2
	Test de autoevaluación	0,5
	Actividad práctica 8	0,5
	Tiempo total de la unidad de aprendizaje	3
	EVALUACIÓN FINAL	1