

GUÍA DIDÁCTICA

# DEPENDIENTES DE COMERCIO





**CLIENTES**  
**SATISFECHOS, VENTAS**  
**QUE CRECEN**

# DATOS GENERALES DE LA ACCIÓN FORMATIVA

## DESCRIPCIÓN

Esta formación ofrece una preparación orientada al desarrollo de las principales competencias profesionales necesarias para trabajar en el ámbito comercial, combinando conocimientos técnicos con habilidades de comunicación y atención al cliente.

Se trabajan aspectos como las **técnicas de venta, el comportamiento del consumidor, la fidelización, la gestión de stocks, la resolución de quejas y reclamaciones y la prevención de riesgos laborales**, proporcionando una visión práctica y completa de las funciones y responsabilidades propias del puesto.

# DATOS GENERALES DE LA ACCIÓN FORMATIVA

## DURACIÓN

110 horas

## OBJETIVO GENERAL

- Desarrollar recursos para **comprender el funcionamiento de la actividad comercial y afrontar las diferentes situaciones que pueden surgir en la relación con el cliente**, mejorando sus capacidades de comunicación, escucha y resolución de situaciones.
- Potenciar una **actitud profesional, proactiva y responsable**, favoreciendo la toma de decisiones, la adaptación a las necesidades del consumidor y el correcto desempeño de las tareas propias del puesto, dentro de un entorno de trabajo seguro y organizado.

# Índice de contenidos

## MÓDULO 1

### COMUNICACIÓN

#### 01

##### Técnicas de comunicación

###### ***1.1 Concepto y tipología***

###### ***1.2 Elementos de la comunicación***

###### ***1.3 El proceso de comunicación***

###### ***1.4 Dificultades de la comunicación***

###### ***1.5 Niveles de la comunicación comercial***

###### ***1.6 Estrategias para mejorar la comunicación***

#### 02

##### Habilidades sociales y comunicación no verbal

###### ***2.1 ¿Qué son las habilidades sociales?***

###### ***2.2 Escucha activa***

###### ***2.3 ¿Qué es la comunicación no verbal?***

###### ***2.4 Componentes de la comunicación no verbal***

# Índice de contenidos

## MÓDULO 2

### VENTA

#### 01

##### Comportamiento de venta

###### ***1.1 El vendedor***

###### ***1.2 Tipos de vendedores***

###### ***1.3 Características del buen vendedor***

###### ***1.4 Cómo tener éxito en las ventas***

###### ***1.5 Actividades del vendedor***

###### ***1.6 Nociones de Marketing aplicado a la venta***

#### 02

##### Comportamiento de compra

###### ***2.1 Consumidor***

###### ***2.2 Comportamiento del consumidor***

###### ***2.3 Necesidades del consumidor***

###### ***2.4 Tipos de consumidores***

###### ***2.5 Análisis del comportamiento del consumidor***

# Índice de contenidos

## MÓDULO 2

### VENTA

**03**

Técnicas de venta

***3.1 Introducción***

***3.2 Tipos de ventas***

***3.3 Técnicas de venta***

***3.4 Metodología que debe seguir el vendedor***

***3.5 Fidelización de clientes***

# Índice de contenidos

## MÓDULO 3

### GESTIÓN EN TIENDA

#### 01

##### Gestión de stocks

###### ***1.1 Los inventarios***

###### ***1.2 Tipología***

###### ***1.3 El almacén***

###### ***1.4 Métodos de gestión de stocks***

###### ***1.5 Modelos de gestión de stocks***

#### 02

##### Tratamiento de quejas y reclamaciones

###### ***2.1 Introducción***

###### ***2.2 Proceso de gestión de quejas y reclamaciones***

###### ***2.3 Norma ISO 10002***

###### ***2.4 Protocolo ante la reclamación de un cliente***

###### ***2.5 Etapas de las quejas y reclamaciones***

###### ***2.6 Cara a cara con el cliente***

# Índice de contenidos

## MÓDULO 3

### GESTIÓN EN TIENDA

#### 03

Prevención de riesgos laborales

***3.1 Introducción y objetivos.***

***3.2 Marco legal y conceptos básicos***

***3.3 Derechos y deberes de empresa y trabajador***

***3.4 Actividades y procesos en el sector del comercio***

***3.5 Accidentes habituales del sector***

