

Plan Integral de Apoyo a la competitividad en el comercio minorista 2013

Objetivos:

La capacitación es uno de los pilares fundamentales en la mejora de la competitividad y eficiencia del pequeño comercio. La generación de empleo de calidad, profesional y competitivo es posible si se dota al empresario del comercio de los conocimientos y las herramientas necesarias para poner en práctica su negocio. A través de este taller se pretende:

- Sensibilizar a los comercios hacia la innovación, divulgando metodologías y herramientas aplicables al sector y difundiendo buenas prácticas
- Mejorar la capacitación de los empresarios, directivos y empleados en la gestión del negocio
- Servir de plataforma para la difusión de los Programas incluidos en el Plan Integral de Apoyo a la Competitividad del Comercio Minorista

Dirigido a:

- Empresarios individuales, gerentes y directores de negocio
- Emprendedores del sector comercial minorista
- Responsables de distintas áreas de negocio de las empresas del comercio minorista
- Gestores de zonas comerciales urbanas, mercados municipales y equipamientos municipales

Plazas:

Número de plazas: 30

Precio:

Gratuito.

Lugar de celebración:

Salones Orzaes. Paseo de Linarejos, 32

Fecha:

Día 15 de julio de 2013

Horario:

De 9.30h – 14.00h

Profesorado:

D^a. Fuensanta Tejero España

Programa:

9:30

ACREDITACIÓN

De 9:30h a 9:45h

9:45

PRESENTACIÓN DEL PLAN INTEGRAL DE APOYO A LA COMPETITIVIDAD DEL COMERCIO MINORISTA EN ESPAÑA

10:00

ATENCIÓN AL CLIENTE

- La atención al cliente es una ventaja competitiva
- El impacto en el cliente de la imagen de nuestra empresa
- La comunicación
- Escucha activa
- Situaciones difíciles con los clientes
- La comunicación verbal y la no verbal

11:45

PAUSA - CAFÉ

12:00

TÉCNICAS DE VENTA COMERCIAL

- El proceso de venta
- El perfil del vendedor
- Toma de contacto con el cliente
- Detección de necesidades
- ARGUMENTACIÓN
- Tratamiento de objeciones
- El cierre
- Posventa



UNIÓN EUROPEA

Fondo Europeo
de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y COMPETITIVIDAD

SECRETARÍA DE ESTADO
DE COMERCIO