

PROGRAMA EJECUTIVO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN EL SECTOR COMERCIO Y SERVICIOS

Duración: 4 meses – Martes y jueves de 14 a 16 hs.

Inicia: martes 7 de mayo.

Inscripción en Centro Económico de Cañada de Gómez, Lavalle 1043

FUNDAMENTOS

La apertura de mercados, la agresiva competencia, Internet y todo el boom tecnológico que estamos viviendo, han llevado a los empresarios a vivir un nuevo entorno de negocios basados en decisiones de riesgos que requieren de un personal preparado y diferente al tradicional.

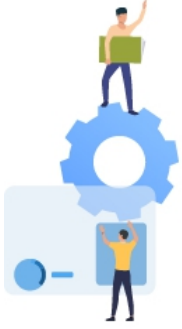
El programa se enfoca en otorgar a empleados de comercio o postulantes habilidades para la mejora en la atención al cliente y la venta de productos y servicios. Mejorar a través de la capacitación la experiencia de compra de los clientes o potenciales clientes.

CONTENIDOS

MODULO 1: ATENCIÓN AL CLIENTE CANAL FÍSICO.

Carga horaria: 8 hs. (4 clases)

- ¿Cómo abordar al cliente? Modos de tratarlo. ¿Cómo detectar sus necesidades?
Mejora de la experiencia de compra.
- Modelo de Valor del cliente. Ejemplos.
- La comunicación con el cliente
- Escuchar al cliente
- La importancia de la imagen
- Evitar una imagen negativa
 - Cómo tratar a nuestros clientes según su actitud
- El cliente que asiente o permanece en silencio
- El cliente impulsivo y el cliente indeciso
- El cliente que se da importancia y lo sabe todo
- El cliente riguroso y minucioso
- El cliente rudo y polémico



- El cliente hablador
- El cliente desconfiado y escéptico
 - Decisiones sobre la influencia en la conducta de compra.
 - Comportamiento del consumidor-Factores de Influencia-Proceso de decisión de compra - Comportamiento postcompra. Ejemplos.
 - Factores que influyen en la decisión de compra del cliente.

MODULO 2: VENTAS CANAL FÍSICO.

Carga horaria: 8 hs. (4 clases)

- ¿Cómo puedo concretar la venta? ¿Aumento de la Venta a través del ofrecimiento de productos complementarios? ¿Cómo lograr la recompra? ¿Cómo fidelizar a un cliente?.
- El proceso de ventas. Etapas. Acompañamiento del vendedor al proceso de compras del cliente.
- El nuevo rol del vendedor. Identificación de necesidades del cliente. Técnicas de presentación de ventas.
- Las 6 técnicas de ventas.
- Los hábitos del consumidor
- El proceso de actividad previa a la compra.
- Factores psicológicos del comprador.
- La comunicación con el cliente. Técnicas para rebatir objeciones.
- Técnicas de Cierre de Ventas. Seguimiento de la venta

MODULO 3: MANEJO INTEGRAL DE QUEJAS Y RECLAMOS.

Carga horaria: 8 hs. (4 clases)

- ¿Cómo tratar con clientes difíciles?. ¿Cómo detectar la naturaleza de su malestar?. Políticas sanas del manejo de las quejas. ¿Qué hacer con una queja?.
- El cumplimiento y la superación de las expectativas del cliente Satisfacción del cliente La atención al cliente como responsabilidad de todos.
- El manejo de clientes difíciles.



- Gestión de las quejas y reclamos.
- ¿Cómo gestionar quejas y reclamos?
- Gestión de queja por niveles
- ¿Por qué se quejan los clientes?
- Beneficios de gestionar correctamente
- El mapa de satisfacción del cliente
 - Insatisfacción del cliente
 - ¿Por qué rechazamos las quejas?
 - Queja como oportunidad
 - ¿Qué busca el cliente?
 - Decálogo de las quejas

MÓDULO 4: DERECHOS DEL CONSUMIDOR.

Carga horaria: 8 hs. (4 clases)

- Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación. Causas, ventajas y desventajas de la codificación.
- Constitucionalización del Derecho Privado. El Derecho del Consumo en la Constitución Nacional.
- Diferentes tipos de contrato en el Código Civil y Comercial de la Nación. Contratos paritarios o discrecionales. Contratos celebrados por adhesión a cláusulas generales. Contratos de consumo-
- Derecho del Consumidor. Breve reseña histórica legislativa: Ley 24240, ley modificatoria 26.361. Código Civil y Comercial de la Nación. Relación con otras leyes. Ley de Defensa de la Competencia. Ley de Lealtad Comercial.
- Regulación del Contrato de Consumo en el nuevo CCyC de la Nación. Sujetos de la relación de consumo. Proveedor. Consumidor.
- Garantías. Garantía legal. Garantía de servicio técnico. Garantía por vicios redhibitorios



- Responsabilidad por daños en el consumo de los comerciantes. Daño directo. Daño indirecto. Daño Punitivo.
- Regulación de cláusulas y prácticas abusivas.
- Libertad de Contratar. Conexidad Contractual. Deberes, tácticas y estrategias de conducta de los proveedores para evitar vulneración de derechos y eventuales reclamaciones. Comportamientos debidos de los comerciantes. Prohibiciones generales.
 - Reclamos que pueden surgir de los consumidores a los proveedores. Cumplimiento de la oferta. Publicidad vinculante. Incumplimiento de la oferta. “Igualdad de armas”. Prestación defectuosa del servicio. Derecho de revocación.
 - Actuaciones administrativas ante la autoridad de aplicación. Autoridad de aplicación y control. La Secretaría de Comercio. Subsecretaría de Comercio Interior a través de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo.

MÓDULO 5: VENTAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE CANAL VIRTUAL.

Carga horaria: 8 hs. (4 clases)

- Plan Estratégico de Comercio Electrónico.
- Las claves para construir y medir una website de éxito en comercio electrónico
- Search Engine Optimization (SEO): Cómo optimizar el posicionamiento de NUESTRA TIENDA ONLINE en buscadores de manera natural
- Ventas en eCommerce y optimización del embudo de conversión
- Soluciones tecnológicas en eCommerce
- Search Engine Marketing (SEM): Fundamentos, opciones y puntos importantes en la Estrategia SEM
- La logística y la atención al cliente en Comercio Electrónico
- Mobile commerce: mCommerce
- Medios de pago online
- Social Commerce



- E-commerce Performance: Análisis Financiero en comercio electrónico
- E-commerce Performance: Análisis y Optimización de campañas en comercio electrónico
- Omnicanalidad y digitalización de puntos de venta

MÓDULO 6: ATENCIÓN DE INSPECCIONES.

Carga horaria: 8 hs. (4 clases)

- Como atender una inspección.
- Preparación de la documentación necesaria.
- Atención del Inspector.
- Requerimientos:
- Plazos
- Respuestas.
- Pedidos de plazos.
- Modelos de presentación.
- Inspecciones:
- AFIP, API, Municipalidad. Recursos aplicables. Defensa ante requerimientos
- Planilla de horarios y descansos.
- Proceso de alta e inscripción de empleados. Planilla de entrada y salida. Infracciones frecuentes. Plazos. Respuestas.
- Multas. Recursos. Reparticiones actuantes

CRITERIOS Y FORMAS DE EVALUACIÓN

Se realizarán actividades teórico -prácticas durante el desarrollo de cada uno de los módulos, de manera individual y/o grupal.

Al finalizar el dictado se deberá realizar un trabajo práctico que integre todos los contenidos desarrollados

Para su aprobación se requiere: Asistencia: 75 % Haber aprobado el trabajo integrador final.

Valor de la Inscripción: Público general \$4000

Asociados: \$3000 Docentes y alumnos terciarios: \$3000