



CURSO GRATUITO

Atención al Cliente y Venta en Estaciones de Servicio**Código**

COMT008PO

Acción formativa

Atención al Cliente y Venta en Estaciones de Servicio

Familia profesional

Comercio y Marketing

Área profesional

Compraventa

Modalidad

Teleformación

Horas

40 Horas

Objetivos

Identificar los elementos, las destrezas y las actitudes relacionadas con la atención y venta al cliente de productos y/o servicios en una estación de servicios.

Información

Curso subvencionado al 100% por el SEPE dirigido a personas trabajadoras, por cuenta ajena o propia, ocupadas en el sector de referencia, personas trabajadoras en situación de ERE, ERTE o afectadas por Mecanismo RED, y personas inscritas como demandantes de empleo. Con este curso aprenderás a identificar los elementos, las destrezas y las actitudes relacionadas con la atención y venta al cliente de productos y/o servicios en una estación de servicios. Para acceder a este curso no se requiere ningún nivel previo de formación.

Contenidos**1. SERVICIOS OFERTADOS POR LA ESTACIÓN DE SERVICIO**

- 1.1. La calidad de servicio y el cuidado de la imagen en las E.E.S.S.
- 1.2. Factores que originan la calidad en las EE.SS.

2. IMAGEN DEL TRABAJADOR. VESTUARIO

- 2.1. Imagen del expendedor.

3. ATENCIÓN AL CLIENTE. PRESENTACIÓN Y RELACIÓN CON EL CLIENTE

- 3.1 El cliente.
- 3.2. Los tipos de caracteres del cliente.
- 3.3. Presentación y acogida del cliente.
- 3.4 Procesos de percepción y comunicación.
- 3.5. Detección de necesidades del cliente.
- 3.6. La escucha.
- 3.7. La megafonía y su uso.
- 3.8. El encuentro.

4. LA TIENDA EN LA ESTACIÓN DE SERVICIO. COLOCACIÓN DE PRODUCTOS EN TIENDA

- 4.1 Amplitud, profundidad y coherencia del surtido.
- 4.2. El mobiliario de la tienda de las estaciones de servicio.
- 4.3. Diseño del lineal.
- 4.4. Colores, formas y presentación de los productos en el lineal.
- 4.5. La implantación de los productos.
- 4.6. Reposición.
- 4.7. Precios.

5. TÉCNICAS DE VENTA

- 5.1. El estilo del vendedor.
- 5.2. Técnicas profesionales de venta.
- 5.3. Etapas de la negociación de una venta.

6. MEDIOS DE PAGO

- 6.1. Pago con tarjeta bancaria.
- 6.2. Pago con sistemas Contactless.
- 6.3. Otros medios de pago.