



Objectiu

Formar els dependents i dependents dels comerços de moda i complementes per tal que adquireixin i assimilïn les tècniques de servei específiques de l'ofici.

Aquest aprenentatge té com a punt fonamental l'apartat d'atenció a la clientela, mitjançant l'aprenentatge de vocabulari de l'ofici i actituds i recursos lingüístics.

Destinataris

El contingut d'aquest curs s'adreça a les persones que actualment atenen la clientela en botigues de roba, sabates, bosses i altres complementes, sense formació específica en el sector, i amb pocs coneixements de català per poder atendre el públic.

Característiques del curs

Total d'hores: 20 hores

- 10 h de tècniques de servei
- 10 h d'atenció a la clientela (pràctica de situacions comunicatives)

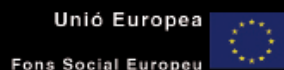
Nombre d'alumnes per curs: mínim 10 (6 en el cas de persones treballadores d'un mateix grup empresarial).

Lloc de realització: en les mateixes instal·lacions de l'empresa o en instal·lacions de les associacions de comerciants al territori.

Hi col·laboren:



Programa cofinançat per



"Invertim en el seu futur"

Temari del curs

1. CONTEXT ACTUAL DEL SECTOR DE LA MODA I ELS COMPLEMENTS

2. ESPAIS, MOBILIARI I PRODUCTES DE VENDA

- a) Tipus de botigues
- b) Tipus d'emplaçaments
- c) Tipus de servei
- d) Descripció de les zones i distribució de l'espai intern
- e) Mobiliari i material de l'establiment
- f) Tipologia de productes de venda segons l'especialització de l'establiment

3. LA VENDA: PREPARACIÓ DE L'ESPAI

- a) El punt de venda
- b) Exposició del producte: introducció al marxandatge
- c) Tasques i rutines a realitzar
- d) Endreçar i tancar la botiga
- e) Horaris

4. LA VENDA: ATENCIÓ A LA CLIENTELA

- a) Personal al punt de venda
- b) El rol del personal de venda
- c) Tipologies de clients
- d) Estratègia de venda
- e) Les actituds lingüístiques
- f) Fases del procés de venda



Informació

Departament d'Innovació, Universitats i Empresa • Programa Profit • Passeig de Gràcia, 88 1a planta • 08008 Barcelona
93 551 54 54 • www.profit.cat • consultes@profit.cat

Catalunya Central: 93 693 02 71 • Comarques Gironines: 972 94 01 00 • Comarques de Ponent: 973 72 80 00 •
Comarques del Camp de Tarragona: 977 25 17 17 • Terres de l'Ebre: 977 44 93 33 • Confederació de Comerç
de Catalunya 93 491 06 06 • Pimec Comerç 902 496 450 • Fundació Barcelona Comerç 93 443 63 46 •
Fundació Comerç Ciutadà 93 796 03 51 • Comertia 93 418 04 33 • Escola Superior de Comerç i Distribució –
ESCODI: 93 783 97 45 • CCOO: 93 481 27 49 • UGT: 93 304 68 02 (ext. 6269)