

Proporcionar a los participantes formación de especialización de nivel superior en materias que capacitan para desarrollar competencias y cualificaciones en puestos de trabajo que conlleven responsabilidades de gestión para organizar la implantación de las técnicas de merchandising en los puestos de trabajo. - Dar a conocer al alumno el significado y el conjunto de técnicas de merchandising para su implantación en el establecimiento. - Enseñar a los participantes las características de una buena atención y servicio al cliente a través del conocimiento del producto y del cliente y contribuir a su reciclaje. - Adaptar la cualificación de los trabajadores a los cambios que se producen en los ámbitos laboral y social profundizando en el conocimiento de aquellas actitudes que promueven un uso respetuoso de los recursos naturales.

Objetivos específicos: - Aclarar conceptos básicos relacionados con la distribución y los intermediarios. - Enseñar a los empleados como deben realizar la implantación de las técnicas de merchandising en su establecimiento (secciones, pasillos, lineales, cabeceras, mobiliario, colores) para combinar los puntos calientes y puntos fríos. - Facilitar los conocimientos necesarios para la publicidad y la promoción en el punto de venta (medios publicitarios, mensaje, técnicas de promoción). - Enseñar a los participantes las características de una buena atención y servicio al cliente a través del conocimiento del producto y del cliente.- Dotar a los participantes de instrumentos adecuados para la gestión de compras, controlar los movimientos de mercancías en los almacenes y la gestión de stocks y los procesos de distribución de los pedidos. - Transmitir a los trabajadores conocimientos sobre el manejo de cajas registradoras, terminal punto de venta, cobro de ventas, atención de dudas y reclamaciones, cierre de caja, arqueos, emisión de facturas, etc. Para optimizar el trabajo en el punto de venta.

## **1. El comercio y su orientación al cliente**

## **2. Merchandising**

## **3. La atención al cliente y los servicios adicionales.**

## **4. Gestión de compras y control de caja.**