



Excmo. Ayuntamiento de
Ponferrada



*Programa formativo
dirigido al comercio y hostelería*



Excmo. Ayuntamiento de
Ponferrada



Presentación:

El municipio de Ponferrada acoge una gran cita deportiva en el mes de Septiembre, el Mundial de Ciclismo. Un evento que revertirá en una mirada tanto nacional como internacional hacia nuestro municipio y comarca del Bierzo.

Nuestra ciudad y alrededores recibirán un importante número de visitantes, lo que supondrá un revulsivo económico para la zona ante el incremento de demanda de ciertos productos y servicios, y en el que se estima que el gasto sea notorio en el ámbito turístico, gastronómico, además de en el comercio y el transporte.

Es preciso aprovechar esta cita para promocionar nuestros productos y servicios, además de convertirla en una buena oportunidad en términos económicos para un sector como es el comercio, en un momento en que por la situación económica no le es posible obtener los resultados deseados.

El proyecto aquí planteado, tiene por objeto contribuir a esa promoción, haciendo hincapié en la formación y asesoramiento de los profesionales del comercio. Es de especial interés, el prestar atención a la organización de una campaña comercial que resulte atractiva y acorde a la celebración del Mundial de Ciclismo, creando así una imagen de unidad entre los establecimientos comerciales.



Programación

1. Escaparatismo y decoración para el comercio. 12 horas
2. Escaparatismo y decoración para la hostelería. 12 horas
3. Atención al cliente en inglés (comercio) 15 horas
4. Atención al cliente en francés (comercio) 15 horas
5. Comunicación en la venta. 10 horas
6. Promoción en el punto de venta. 10 horas
7. Animación en el punto de venta. 10 horas
8. Presentación del producto; empaquetado. 12 horas

Duración (en horas): Los cursos tendrán una duración de entre 10 y 15 horas.

Calendario de ejecución: Meses de Junio a Julio 2014

Lugar de impartición: Bajos del Estadio Toralín.

Precio matrícula: 15 euros / curso, se abonará previa confirmación de la plaza en el curso.

Documentación a aportar:

- Solicitud de inscripción
- Fotocopia DNI
- Acreditación de la situación laboral actual en el sector:
 - Profesionales y trabajadores en activo; cualquier documento acreditativo de su situación actual de alta
 - Profesionales con experiencia: cualquier documento acreditativo de la experiencia de al menos año.



Excmo. Ayuntamiento de
Ponferrada



Admisión: El acceso a los cursos se realizará por orden de inscripción, dando preferencia en todo caso, a los trabajadores que acrediten estar dados de alta actualmente. Posteriormente, se facilitará el acceso a los que acrediten una experiencia laboral mínima de un año en relación a la formación solicitada.

El plazo de inscripción será hasta 3 días laborales anteriores al comienzo de cada curso.

SE CONFIRMARÁ PREVIAMENTE LA PLAZA EN EL CURSO, para luego hacer el ingreso de matrícula.

Información e inscripciones:

Las inscripciones están disponibles en la web www.ponferrada.org (empleo y formación).

Se presentarán en la oficina del:

IMFE

C/El Reloj, nº 11 (Edificio de la Cámara de Comercio)

24.401 Ponferrada.

Tel.: 987 45 64 62

Mail: imfe@ponferrada.org / imfe2@ponferrada.org



Programación cursos.

1. Escaparatismo y decoración (comercio / hostelería)

Objetivos.

- Ventajas comerciales que supone la celebración del evento deportivo.
- Facilitar nociones básicas de escaparatismo y decoración.
- La importancia de la publicidad; los elementos, la luz y el color para la imagen visual del escaparate.
- Identificar los diferentes tipos de materiales y de escaparates.
- Contextualizar el escaparate y decoración en línea con la celebración del Mundial de Ciclismo.

Contenido.

- I. Introducción: ¿Porqué? ¿para qué? ¿Cómo?
- II. Breve situación del mundial de Ciclismo
- III. Creatividad aplicada al escaparatismo
 - Ideas
 - Brainstorming
 - Creación de un buen eslogan
- IV. Elaboración del escaparate
 - Campaña mundial de ciclismo
 - Soportes y sujeciones
 - Displays, rótulos y cartelería
 - Disposición de producto
 - Elementos decorativos
- V. Bloque práctico (colocación de rótulos vinílicos, bocetos, maquetas)



2. Atención al cliente en inglés (comercio)

Objetivos.

- Producir mensajes orales en inglés en situaciones de relación con un cliente para satisfacer sus necesidades:
 - Identificar las estructuras, fórmulas y pautas de educación y cortesía necesarias para la comunicación oral efectiva según distintos contextos socio profesionales en las actividades comerciales: preventa, venta, reclamación y postventa.
 - En situaciones simuladas de actividades comerciales emitir mensajes orales con claridad y corrección fonética mostrando interés, preocupación, pregunta y alegría entre otros.
 - A partir de las características de un producto/servicio exponer de forma oral la descripción del producto con exactitud.
- A partir de la simulación de la grabación de un pedido de productos/servicios con un argumentario definido con claridad, emitir con claridad fonética las cuestiones planteadas en el pedido.

Contenido.

I. Atención al cliente/consumidor en inglés

- Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes.
- Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor:
 - * Saludos.
 - * Presentaciones.
 - * Fórmulas de cortesía habituales.
- Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral.
- Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores:
 - * Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.



- Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.

II. Aplicación de técnicas de venta en inglés

- Presentación de productos/servicios:
 - * Características de productos/servicios.
 - * Medidas.
 - * Cantidades.
 - * Servicios añadidos.
 - * Condiciones de pago.
 - * Servicios postventa, entre otros.
- Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de venta:
 - * Instrucciones de uso.
 - * Precio.
 - * Descuentos.
- Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes: presentación de productos/servicios, entre otros

3. Atención al cliente en francés (comercio)

Objetivos.

- Producir mensajes orales en francés en situaciones de relación con un cliente para satisfacer sus necesidades:
 - Identificar las estructuras, fórmulas y pautas de educación y cortesía necesarias para la comunicación oral efectiva según distintos contextos socio profesionales en las actividades comerciales: preventa, venta, reclamación y postventa.
 - En situaciones simuladas de actividades comerciales emitir mensajes orales con claridad y corrección fonética mostrando interés, preocupación, pregunta y alegría entre otros.



- A partir de las características de un producto/servicio exponer de forma oral la descripción del producto con exactitud.

- A partir de la simulación de la grabación de un pedido de productos/servicios con un argumentario definido con claridad, emitir con claridad fonética las cuestiones planteadas en el pedido.

Contenido.

I. Atención al cliente/consumidor en francés

- Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes.
- Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor:
 - * Saludos.
 - * Presentaciones.
 - * Fórmulas de cortesía habituales.
- Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral.
- Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores:
 - * Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
- Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.

II. Aplicación de técnicas de venta en francés

- Presentación de productos/servicios:
 - * Características de productos/servicios.
 - * Medidas.
 - * Cantidades.
 - * Servicios añadidos.
 - * Condiciones de pago.
 - * Servicios postventa, entre otros.
- Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de venta:
 - * Instrucciones de uso.



- * Precio.
- * Descuentos.
- Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes: presentación de productos/servicios, entre otros

4. Comunicación en la venta

Objetivos.

- Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención y/o asesoramiento al cliente.
- Definir los parámetros que caracterizan la atención adecuada a un cliente.
- Definir las técnicas más utilizadas de comunicación aplicables en situaciones de atención al cliente.
- Describir las fases que componen el proceso de atención al cliente.
- Relacionar los errores más habituales que se cometen en la comunicación no verbal.
- Describir la forma y actitud adecuada en la atención y asesoramiento a un cliente.
- Realizar simulaciones de situaciones de atención al cliente adecuadas.

Contenidos.

- Modelo de comunicación interpersonal:
 - * Elementos: objetivos, sujetos y contenidos.
 - * Sistemas de comunicación: evolución y desarrollo.
 - * Comunicación presencial y no presencial.
- Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades
- Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial.
- Expresión verbal:
 - * Calidad de la información.
 - * Formas de presentación.
 - * Expresión oral: dicción y entonación.
- Comunicación no verbal



- Comunicación corporal.
- Empatía y asertividad:
 - Principios básicos
- Escucha activa.

5. Promoción en el punto de venta

Objetivos.

- Definir acciones promocionales según los objetivos comerciales, incremento de ventas o rentabilidad de espacios comerciales.
 - Definir los objetivos que generalmente se persiguen en una acción promocional.
 - Identificar y describir los distintos medios promocionales que normalmente se utilizan en un pequeño establecimiento comercial.
 - Definir las principales técnicas psicológicas que se aplican en una acción promocional.
 - Fijar unos objetivos definidos con el plan promocional:
 - Elaborar un presupuesto teniendo en cuenta los recursos humanos y materiales necesarios.

Contenido

- Comunicación comercial:
 - * Publicidad y promoción.
 - * Políticas de Marketing directo.
- Planificación de actividades promocionales según el público objetivo.
- Formas de promoción dirigidas al consumidor:
 - * Información
 - * Venta
 - * Lanzamiento
 - * Notoriedad.
- Selección de acciones:



- * Acciones promocionales.
- * Degustaciones y demostraciones en el punto de venta.
- Estimación de un presupuesto.

6. Animación en el punto de venta

Objetivos.

- Elaborar elementos promocionales para establecimientos comerciales, utilizando los materiales y equipos adecuados.
- Elaborar mensajes comerciales efectivos adecuados al tipo de promoción y objetivos promocionales
- Aplicar técnicas de rotulación en la realización de distintos tipos de carteles, utilizando los materiales y equipos adecuados.
- Fijar los mensajes comerciales que se quieren transmitir.
- Analizar distintas promociones y mensajes comerciales reales en establecimientos comerciales

Contenidos.

- Definición y alcance de la animación.
- Tipos de elementos de publicidad en el punto de venta:
 - * stoppers,
 - * pancartas,
 - * adhesivos,
 - * displays,
 - * stands,
 - * móviles,
 - * banderola,
 - * carteles, entre otros.
- Rotulación y serigrafía:



- * Tipos de letras,
- * Forma y color para cartelería
- * Cartelística en el punto de venta.
- Mensajes promocionales:
 - * Mensaje publicitario-producto
 - * Mecanismos de influencia: reflexión y persuasión.
 - * Reglamentación de la publicidad y promoción en el punto de venta.

7. Presentación del producto: empaquetado.

Objetivos

- Envoltorio y bolsa de compra como elemento diferenciador.
- Aplicar las técnicas de envoltorio.
- Contribuir a aumentar el atractivo del producto y de la tienda.
- Manipular materiales para crear diferenciación.
- Mejorar imagen de la tienda.

Contenidos.

- El envoltorio. Colores, formas, materiales.
 - La bolsa de compra. Estilo. La imagen y el logo.
- Diferenciación de artículos/ gama de artículos
- Manipulación y estética de la presentación final de los productos.
- Nuevas tendencias.
- Aplicación práctica.



Calendario:

Junio 2014						
L	M	X	J	V	S	D
9	10	11	12	13	14	15
Atención al cliente (inglés), 15 horas : 20.30 a 22.30 horas						
16	17	18	19	20	21	22
Atención al cliente (inglés), 15 horas :20.30 a 22.30 horas		Atención al cliente (francés), 15 horas: 20.30 a 22.30 horas				
23	24	25	26	27	28	29
Comunicación en la venta. 10 horas. 8.00 a 9.45 h.						
Atención al cliente (francés), 15 horas :20.30 a 22.30 horas			Atención al cliente (francés), 15 horas :20.30 a 22.30 horas			
30	1	2				
Comunicación en la venta. 10 horas. 8.00 a 9.45 h.						
Escaparatismo 12 h.. 20.30 a 22.50 horas						
Atención al cliente (inglés), 15 horas. 20.30 a 22.30						



Julio 2014						
L	M	X	J	V	S	D
	1	2	3	4	5	6
	Comunicación en la venta. 10 horas. 8.00 a 9.45 h.					
	Escaparatismo y decoración en comercio. 12 horas. 20.30 a 22.50 horas					
	Atención al cliente (inglés). 15 horas. 20.30 a 22.30					
7	8	9	10	11	12	13
Empaquetado. 12 horas. 8.00 a 9.45 h.						
Promoción en el punto de venta. 10 horas. 20.30 a 22.30 horas						
Atención al cliente (inglés). 15 horas. 20.30 a 22.30						
14	15	16	17	18	19	20
Empaquetado. 12 horas. 8.00 a 9.45 h.						
Animación en el punto de venta. 10 horas. 20.30 a 22.30 h.						
21	22	23	24	25	26	27
Empaquetado. 12 horas. 8.00 a 9.45 h.						
Escaparatismo y decoración en hostelería . 12 horas. 10.00 a 12.30 horas						
28	29	30	31	1	2	3
Escaparatismo y decoración. 12 horas. 10.00 a 12.30 horas						