

COMERCIO Y HOSTELERÍA

DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL COMERCIANTE

Con este seminario daremos a conocer a todas las personas que trabajan en el sector comercial las obligaciones y los derechos que se recogen en las principales normas que regulan la actividad comercial, y las de protección de los consumidores.

Objetivos

- Conocimiento de las garantías en la venta de bienes de consumo.
- Conocimiento de la regulación del comercio minorista.
- Conocer y prever la situación en caso de reclamaciones y la resolución de conflictos (sistema arbitral de consumo).

Dirigido a

Gerentes de establecimientos comerciales, personal de ventas y emprendedores.

Programa

La ley de garantías en la venta de bienes de consumo:

- Regulación y ámbito de aplicación.
- Principio de conformidad, disconformidad, opciones del consumidor y del vendedor y plazos de reclamación.
- Responsabilidad del vendedor.
- Garantía comercial.
- Impacto de la nueva regulación, para el consumidor, para el comerciante y para el productor.

La ley de comercio minorista:

- Horarios comerciales.
- Marcado de precios.
- Promociones comerciales: rebajas, saldos, liquidaciones, ventas con obsequio.
- Prácticas comerciales: cambio de artículos, vales, pago con tarjeta, pedidos y pago de facturas.

Reclamaciones y resolución de conflictos:

- Hoja de reclamaciones.
- Arbitraje. Sistema Arbitral de Consumo.

Duración

4 horas

26 y 28 de octubre de 14.30 a 16.30 horas

Lugar

Centro Cívico Reina Sofía, Plaza de la Constitución nº 1, 1ª planta

COMERCIO Y HOSTELERÍA

CÓMO FIDELIZAR Y CAPTAR NUEVOS CLIENTES

El éxito de un comercio depende en gran medida de la satisfacción que obtienen sus clientes cuando compran en él. Una clientela satisfecha es una poderosa herramienta de marketing que hay que cuidar en todo momento, estableciendo los mecanismos necesarios para conocer sus gustos y necesidades.

Del mismo modo, la captación de nuevos clientes es una obligación constante en la gestión de todo comerciante, que deberá buscar permanentemente nuevas oportunidades y nuevos nichos de mercado para su negocio

Objetivos

Proporcionar a los asistentes los conocimientos teórico – prácticos y las herramientas necesarias para conseguir una adecuada y continua fidelización de sus clientes.

Profundizar en las etapas del ciclo de venta y la forma de evitar la pérdida de clientes.

Proporcionar las claves para el desarrollo de estrategias de búsqueda de nuevos clientes.

Dirigido a

Comerciantes, encargados de tienda y personas que trabajan en el sector comercial.

Programa

Cliente y fidelización:

- Conocer al cliente.
- ¿Por qué se pierden clientes?
- El trato con el cliente.

Cómo fidelizar a los clientes:

- Ciclo de venta.
- La estrategia de orientación al cliente en la empresa.
- El plan de fidelización: etapas y casos prácticos.

La búsqueda de nuevos clientes:

- La identificación del cliente.
- Clientes reales y clientes potenciales.
- Nuevos clientes y nuevos canales para llegar a ellos.

Duración

4 horas

2 y 4 de noviembre de 14.30 a 16.30 horas

Lugar

Centro Cívico Reina Sofía, Plaza de la Constitución nº 1, 1ª planta

COMERCIO Y HOSTELERÍA

CÓMO PRESENTAR NUESTROS PRODUCTOS PARA VENDER MÁS

Saber analizar la propia empresa, sus productos y servicios, identificar las oportunidades que presenta el mercado, ser capaz de definir las estrategias que nos permitirán presentar competitivamente nuestros productos, etc. Son elementos clave que un profesional debe desarrollar.

El objetivo es conocer los conceptos principales de temas como el ciclo de vida del producto, la publicidad, la determinación del precio en un producto, la distribución, la red de ventas, el trato con los vendedores, etc.

Objetivos

Rentabilizar más la empresa a través de la mejora en la presentación de los productos y de la tienda.

Mejorar los resultados comerciales, fortalecer el valor y la rentabilidad de imagen del establecimiento.

La política de comunicación.

Dirigido a

Destinado a todo el personal de ventas de las empresas, incluido el servicio postventa.

Programa

Puntos básicos de encuentro: el punto de partida.

Técnicas de presentación:

- Del escaparate al interior de la tienda.

Casos prácticos.

Duración

4 horas

9 y 11 de noviembre de 14.30 a 16.30 horas

Lugar

Centro Cívico Reina Sofía, Plaza de la Constitución nº 1, 1ª planta