

ATENCIÓN AL CLIENTE Y VENTA EN ESTACIONES DE SERVICIO. COMT008PO

SKU: EVOL-10464-iNO-B | **Categorías:** [Estaciones de Servicio](#), [TRANSPORTE Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS](#)

INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas [40](#)

Más información

[CONTENIDO ADAPTADO A CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD](#)

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

ATENCIÓN AL CLIENTE Y VENTA EN ESTACIONES DE SERVICIO

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.

Contenidos

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SERVICIOS OFERTADOS POR LA ESTACIÓN DE SERVICIO

1. La calidad de servicio y el cuidado de la imagen en las E.E.S.S.
2. Factores que originan la calidad en las EE.SS.
3. - Gestión de la calidad.
4. - Ventajas.
5. - Errores y prejuicios más corrientes.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. IMAGEN DEL TRABAJADOR. VESTUARIO

1. Imagen del expendedor.
2. - Aspecto personal.
3. - Indumentaria.



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

1. El cliente.
2. Los tipos de caracteres del cliente.
3. Presentación y acogida del cliente.
4. - Observar al cliente.
5. - Comunicación no verbal.
6. Procesos de percepción y comunicación.
7. - Elementos y barreras de la comunicación.
8. - Comunicación verbal con el cliente.
9. - Detección de necesidades.
10. Detección de necesidades del cliente.
11. - Información y asesoramiento al cliente.
12. - El Sondeo.
13. La escucha.
14. La megafonía y su uso.
15. El encuentro.
16. - Información y asesoramiento al cliente.
17. - Asertividad.

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

1. Amplitud, profundidad y coherencia del surtido.
2. El mobiliario de la tienda de las estaciones de servicio.
3. Diseño del lineal.
4. Colores, formas y presentación de los productos en el lineal.
5. - La armonía de colores.
6. - La armonía de las formas.
7. - Los volúmenes de presentación.
8. La implantación de los productos.
9. Reposición.
10. Precios.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. TÉCNICAS DE VENTA

1. El estilo del vendedor.
2. Técnicas profesionales de venta.
3. Etapas de la negociación de una venta.
4. - Técnicas de captación del deseo y estimulación del deseo de compra.
5. - Etapas de la negociación.
6. - Desarrollo del interés y la satisfacción del cliente. Presentación de beneficios.
7. - Tratamiento de las objeciones. Comportamiento ante las objeciones de los clientes.



UNIDAD DIDÁCTICA 6. MEDIOS DE PAGO

1. Pago con tarjeta bancaria.
2. Pago con sistemas Contactless.
3. Otros medios de pago.

Tal vez te pueda interesar este curso: [CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES](#)

O quizá este otro: [GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES A TRAVÉS DE MEDIOS INTERACTIVOS DIGITALES](#)

Síguenos en: [Instagram](#)

