



**PROGRAMA FORMATIVO DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA
PLAN DE ACOGIDA DEL VENDEDOR (BÁSICO)
ADGD202PO**

PROGRAMAS DE FORMACIÓN DIRIGIDOS PRIORITARIAMENTE A TRABAJADORES OCUPADOS

Noviembre 2018

**PROGRAMA DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA:
PLAN DE ACOGIDA DEL VENDEDOR (BÁSICO)**

DATOS GENERALES DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA

1. Familia Profesional: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

Área Profesional: ADMINISTRACIÓN Y AUDITORÍA

2. Denominación: PLAN DE ACOGIDA DEL VENDEDOR (BÁSICO)

3. Código: **ADGD202PO**

4. Objetivo General: Adquirir una visión global de la empresa, filosofía comercial empresarial y prevención de riesgos laborales.

5. Número de participantes: Según normativa, el número máximo de participantes en modalidad presencial es de 30.

6. Duración:

Horas totales: 25

Modalidad: Presencial

Distribución de horas:

Presencial:..... 25

Teleformación:..... 0

7. Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamiento:

7.1 Espacio formativo:

AULA POLIVALENTE:

El aula contará con las instalaciones y equipos de trabajo suficientes para el desarrollo de la acción formativa.

- Superficie: El aula deberá contar con un mínimo de 2m² por alumno.
- Iluminación: luz natural y artificial que cumpla los niveles mínimos preceptivos.
- Ventilación: Climatización apropiada.
- Acondicionamiento eléctrico de acuerdo a las Normas Electrotécnicas de Baja Tensión y otras normas de aplicación.
- Aseos y servicios higiénicos sanitarios en número adecuado.
- Condiciones higiénicas, acústicas y de habitabilidad y seguridad, exigidas por la legislación vigente.
- Adaptabilidad: en el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad dispondrá de las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar la participación en condiciones de igualdad.
- PRL: cumple con los requisitos exigidos en materia de prevención de riesgos laborales

Cada espacio estará equipado con mobiliario docente adecuado al número de alumnos, así mismo constará de las instalaciones y equipos de trabajo suficientes para el desarrollo del curso.

7.2 Equipamientos:

Se contará con todos los medios y materiales necesarios para el correcto desarrollo formativo.

- Pizarra.
- Rotafolios.
- Material de aula.
- Medios audiovisuales.
- Mesa y silla para formador/a.
- Mesas y sillas para alumnos/as.
- Hardware y Software necesarios para la impartición de la formación.
- Conexión a Internet.

En su caso, equipamiento específico necesario para el desarrollo de la acción formativa:

- TPVs instalados en red

Se entregará a los participantes los manuales y el material didáctico necesarios para el adecuado desarrollo de la acción formativa

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes. En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

8. Requisitos necesarios para el ejercicio profesional:

(Este epígrafe sólo se cumplimentará si existen requisitos legales para el ejercicio de la profesión)

9. Requisitos oficiales de los centros:

(Este epígrafe sólo se cumplimentará si para la impartición de la formación existe algún requisito de homologación / autorización del centro por parte de otra administración competente.

10. CONTENIDOS FORMATIVOS:

1. BIENVENIDA Y PRESENTACIÓN.

- 1.1. Misión y visión de la empresa.
- 1.2. El curso de bienvenida.
- 1.3. Detección de las carencias formativas del vendedor.

2. EL MODELO PROFESIONAL DEL VENDEDOR

- 2.1. Introducción al marketing.
 - 2.1.1. Atención telefónica y telemarketing.
- 2.2. El departamento comercial.
 - 2.2.1. La visita comercial.
 - 2.2.2. Actividades y funciones del vendedor/a.
- 2.3. Las necesidades del cliente.
- 2.4. Análisis del producto.
- 2.5. Proceso de decisión de compra.
- 2.6. Técnicas de venta internacional.
- 2.7. Habilidades del vendedor/a.
- 2.8. Comunicación no verbal.
- 2.9. Estrategias de fidelización del cliente.

3. NORMAS DE PERSONAL.

- 3.1. El Convenio Colectivo de Empresa/Sectorial.
- 3.2. Normativa específica interdepartamental.
- 3.3. Normativa específica comercial.

4. PROCESO ADMINISTRATIVO DE VENTA

- 4.1. La planificación.
- 4.2. La organización.
- 4.3. La ejecución.
- 4.4. El control.

5. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

- 5.1. Elementos básicos de la prevención.
- 5.2. Organización de la prevención.
- 5.3. Planificación de la prevención.