

## **CURSO DE PERSONAL DE MOSTRADOR: TECNICAS DE ATENCION AL CLIENTE PARA ESTABLECIMIENTOS DE LIMPIEZA EN SECO**

### **OBJETIVO:**

EL PERSONAL DE MOSTRADOR ES LA IMAGEN DE NUESTRA EMPRESA. ELLOS SON LOS ACTORES PRINCIPALES DE QUIENES DEPENDE EL ÉXITO O EL FRACASO EN EL LOGRO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

ES PRECISO POR TANTO TECNIFICAR AL PERSONAL DE MOSTRADOR DOTANDO A LAS PERSONAS QUE DESEMPEÑAN ESTA TAREA DE UNA SERIE DE CONCEPTOS Y TÉCNICAS QUE HOY SON IMPRESCINDIBLES PARA PROPORCIONAR AL CLIENTE LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO QUE ESPERA.

TAMBIÉN CONOCERÁN EN PROFUNDIDAD LAS TÉCNICAS DE VENTA PARA TRANSFORMARSE EN AUTÉNTICOS VENDEDORES DE SERVICIOS DE LIMPIEZA TEXTIL.

MEDIANTE NUESTRO CURSO DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA PERSONAL DE ESTABLECIMIENTO EN SECO, DESEAMOS AYUDARLE A CONSEGUIR UN SALTO CUALITATIVO.

### **TEMARIO**

- EL ROL DE LA PERSONA QUE ATIENDE EL MOSTRADOR, BASE IMPORTANTE DEL ÉXITO DE UNA TINTORERÍA.
- EL ETIQUETADO DE LAS PRENDAS.
  - EL ETIQUETADO DE IDENTIFICACIÓN.
  - EL ETIQUETADO DE COMPOSICIÓN (OBLIGATORIO).
  - EL ETIQUETADO DE MANTENIMIENTO (CÓDIGO INTERNACIONAL)

- IDENTIFICACIÓN Y COMPORTAMIENTO DE LAS DISTINTAS FIBRAS.
  - EN EL TRANSCURSO DE LA LIMPIEZA EN SECO.
  - EN EL TRANSCURSO DEL DESMANCHADO.
  - EN EL TRANSCURSO DEL PLANCHADO.
- MÉTODOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL PLANCHADO.
- LOS RIESGOS DE ACCIDENTES.
  - LOS QUE SE PUEDEN EVITAR CON TRATAMIENTOS CORRECTOS.
  - LOS QUE NO SE PUEDEN EVITAR.
- CONOCIMIENTOS BÁSICOS SOBRE LA IDENTIFICACIÓN DE LOS ACCIDENTES.
- LAS RELACIONES CON EL CLIENTE.
- LA TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES.
- USTED NO ES UNA PERSONA ENCARGADA DE UNA TIENDA, SINO UNA VENDEDORA.
- EL SENTIDO EMOTIVO DEL CONSUMIDOR.
- EL DESCUBRIMIENTO DE SU CLIENTE.
  - ADECUAR SUS ATENCIONES PARA ADAPTARSE A EL.
  - VALORIZAR.
  - PERSONALIZAR.
- ARGUMENTOS SOBRE LOS PRECIOS.
- EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS.
- INSTRUCCIONES PARA DESARMAR OBJECIONES.
- INSPECCIÓN DEL GENERO: COMO REALIZARLO.
- CONSEJOS SOBRE LA CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS TEJIDOS A NUESTRA CLIENTELA.
- PROBLEMAS ESPECÍFICOS DE LAS PIELES, TINTES, TAPICERÍAS.
- ADQUIRIR LAS BASES Y PRINCIPIOS DE LAS BUENAS ACTITUDES PSICOLÓGICAS EN EL MARCO DE LAS RELACIONES "VENDEDORES - CLIENTES".
- LA COMUNICACIÓN POSITIVA EN SITUACIÓN DE VENTA.

- LA ACOGIDA DEL CLIENTE.
- LAS ACTITUDES PSICOLÓGICAS FRENTE AL CLIENTE.
- LA RELACIÓN DE VENTA VOLUNTARIA Y ESTRUCTURADA ALREDEDOR DE LA VENTA ACTIVA.
- LA FIDELIDAD DE LA CLIENTELA Y LA CREACIÓN DEL DESEO DE VOLVER.
- LOS ERRORES DE COMPORTAMIENTO QUE NO HAY QUE COMETER.
- EL CUIDADO QUE HAY QUE TENER EN EL MOMENTO DE LA ENTREGA DE LAS PRENDAS.