ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Venta en Comercio Minorista: Técnicas de Atención y Venta en Tienda

4 ECTS | 100 horas | Online, a tu ritmo

Formación acreditada por
Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ



Acerca de ICUFOR

ICUFOR es un centro privado de formación online, Centro Acreditado y Autorizado por la Universidad EUNEIZ de Vitoria-Gasteiz. Diseñamos e impartimos Cursos de Formación Permanente universitarios, pensados para la actualización y la especialización de profesionales en activo.

Nuestros cursos se estudian a tu ritmo en un campus virtual propio y terminan con el diploma de la Universidad EUNEIZ y con certificados de ICUFOR verificables.

Centro acreditado
Universidad EUNEIZ

100 % online
Campus virtual propio

Equipo docente
Disponible todo el curso



Metodología de estudio

Campus virtual propio
Estudias desde cualquier lugar y dispositivo, sin horarios.

Aprendizaje autónomo, pero acompañado
Tú marcas el ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

Contenido del curso en PDF
El material principal, para estudiarlo a fondo, tema a tema.

Abstract de cada tema
Su síntesis, para situarte al empezar y repasar al final.

Presentación con los aspectos clave
Lo esencial de cada bloque, para jerarquizar y fijar.

Cuestionarios de evaluación
De respuesta múltiple, uno por tema.



Campus virtual

Mis cursos
Tu progreso y el siguiente tema por estudiar

Materiales
Contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave

Cuestionarios de evaluación
Tu nota y la revisión de tus respuestas

Equipo docente
Consulta por escrito, chat y asesor de IA a cualquier hora

Secretaría
Certificados en PDF con código de verificación

Pagos y facturas
Descarga de facturas en PDF



Presentación del programa



Amplía tu formación con el Curso de Formación Permanente en Venta en Comercio Minorista: Técnicas de Atención y Venta en Tienda de ICUFOR. En un sector donde la experiencia del cliente marca la diferencia competitiva, contar con profesionales capacitados para gestionar eficazmente el punto de venta resulta fundamental. Este programa te prepara para destacar en un entorno comercial cada vez más exigente, donde las habilidades de comunicación y las estrategias de venta determinan el éxito del negocio.

A lo largo de la formación, profundizarás en el análisis del comportamiento de compra del consumidor, dominarás técnicas de comunicación interpersonal y aprenderás a aplicar estrategias efectivas de cierre de ventas.

Duración
100 horas

Créditos
4 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Conocer los fundamentos del comercio minorista y su entorno profesional, identificando la tipología de establecimientos, el perfil competencial del vendedor y el marco normativo aplicable.

Dominar las técnicas de comunicación verbal y no verbal aplicadas a la atención al cliente, desarrollando protocolos de acogida, atención y despedida orientados a la excelencia en el servicio.

Comprender los principios del merchandising y la gestión estratégica del espacio comercial, diseñando la disposición del surtido, el escaparate y la ambientación sensorial para maximizar las ventas.

Incorporar las herramientas digitales y el modelo omnicanal a la práctica comercial minorista, utilizando sistemas TPV, CRM y analítica de datos para la mejora continua de la actividad en el punto de venta.

Analizar el comportamiento de compra del consumidor en el punto de venta, clasificando los distintos perfiles de cliente y diferenciando los factores que influyen en su proceso de decisión.

Aplicar las técnicas y estrategias propias de cada fase del proceso de venta en tienda, utilizando métodos de detección de necesidades, argumentación comercial, gestión de objeciones y cierre exitoso.

Implementar estrategias de servicio postventa y fidelización de clientes, elaborando protocolos de gestión de reclamaciones y programas de retención que incrementen la rentabilidad del establecimiento.

Temario

01 Fundamentos del comercio minorista y el entorno profesional de venta en tienda

1.1. Concepto, evolución y relevancia del comercio minorista en la economía actual
1.2. Tipología de establecimientos comerciales minoristas
1.3. El punto de venta como espacio estratégico de interacción con el cliente
1.4. El perfil profesional del vendedor en el comercio minorista
1.5. Marco normativo y regulación aplicable al comercio minorista

02 Conocimiento del cliente y análisis del comportamiento de compra en el punto de venta

2.1. Tipología de clientes en el comercio minorista
2.2. Necesidades, deseos y expectativas del cliente en el punto de venta
2.3. El proceso de decisión de compra del consumidor en tienda
2.4. Factores que influyen en el comportamiento de compra del consumidor
2.5. La experiencia de compra como factor diferenciador frente a la competencia
2.6. Nuevos perfiles de consumidor: el cliente digital, hiperconectado e informado

Temario

03 Técnicas de comunicación y atención al cliente en el punto de venta

3.1. Fundamentos de la comunicación interpersonal en el contexto comercial
3.2. La comunicación verbal aplicada a la atención al cliente
3.3. La comunicación no verbal y su impacto en la relación con el cliente
3.4. Protocolos de acogida, atención y despedida del cliente en el establecimiento
3.5. La comunicación telefónica y escrita como complemento a la atención presencial
3.6. Atención al cliente en situaciones especiales y con perfiles diversos
3.7. Calidad del servicio y estándares de excelencia en la atención al cliente

Temario

04 El proceso de venta en tienda: técnicas y estrategias para el cierre exitoso

4.1. Estructura y fases del proceso de venta en el comercio minorista
4.2. La fase de contacto inicial y generación de confianza con el cliente
4.3. Identificación y detección de necesidades del cliente mediante técnicas de indagación
4.4. Presentación y argumentación del producto o servicio ante el cliente
4.5. Gestión de objeciones del cliente durante el proceso de venta
4.6. Técnicas de cierre de la venta en el punto de venta presencial
4.7. Venta cruzada y venta complementaria como estrategia de incremento del ticket medio
4.8. Gestión del cobro, empaquetado y despedida profesional orientada a la fidelización

Temario

05 Merchandising y gestión estratégica del espacio comercial en el punto de venta

5.1. Concepto, objetivos y tipos de merchandising en el comercio minorista
5.2. Diseño y organización del espacio comercial para maximizar las ventas
5.3. Disposición y presentación estratégica del surtido de productos
5.4. Escaparatismo y comunicación visual exterior del establecimiento
5.5. Ambientación sensorial del establecimiento: iluminación, música, aromas y cromática
5.6. Promociones comerciales y técnicas de animación en el punto de venta

06 Gestión postventa, fidelización de clientes y tratamiento de reclamaciones

6.1. Importancia estratégica del servicio postventa en la rentabilidad del comercio minorista
6.2. Seguimiento del cliente y acciones de postventa en el establecimiento
6.3. Estrategias y programas de fidelización de clientes en el comercio minorista
6.4. Gestión profesional de quejas, reclamaciones e incidencias
6.5. Transformación de las reclamaciones en oportunidades de mejora y fidelización

Temario

07 Herramientas digitales y estrategia omnicanal aplicadas al comercio minorista

7.1. Transformación digital del comercio minorista y su impacto en la venta presencial
7.2. El modelo omnicanal: integración de la tienda física con los canales digitales
7.3. Herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión del punto de venta
7.4. Analítica de datos y métricas de rendimiento comercial en el comercio minorista

Titulación y certificados

Diploma de la Universidad EUNEIZ

Al aprobar todos los cuestionarios de evaluación recibes el **diploma en formato digital** de Curso de Formación Permanente, con sus 4 créditos ECTS y 100 horas.

Certificados de ICUFOR

Se descargan en PDF desde la Secretaría del campus, con un código único y QR para verificarlos.



Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

Proceso de matriculación

1 **Pulsa «Matricularme» en la ficha del curso**
Completa tus datos personales y de facturación.

2 **Elige la forma de pago**
Tarjeta, PayPal o transferencia bancaria.

3 **Entra en el campus y empieza**
Recibes por correo tus datos de acceso y, en cuanto se confirma el pago, tienes el temario completo. La matrícula está abierta todo el año.

Matricúlate | Más información



Métodos de pago

Pago único
El precio se abona una sola vez, sin cuotas ni renovaciones.

Seguridad
Pago online en la pasarela de Stripe o de PayPal.

Flexibilidad
Tarjeta de crédito o débito, PayPal o transferencia.

Acceso inmediato
Con tarjeta o PayPal, el campus se activa al momento.

Simplicidad
Matrícula y pago en dos pasos.

Facturación
Facturas en «Pagos y facturas» del campus.



¿Por qué elegir ICUFOR?

01

Formación accesible

Formación universitaria rigurosa y acreditada, íntegramente online y compatible con tu trabajo.

02

Calidad universitaria

Cada curso está acreditado por la Universidad EUNEIZ, con su memoria académica y sus créditos ECTS.

03

Impulso a tu carrera

Contenidos de utilidad práctica y una titulación que suma en méritos, concursos y bolsas de empleo.

04

Especialización

Cada curso trata una única temática a fondo: combínalos y construye tu propio itinerario.

05

Atención de calidad

Consultas al equipo docente por escrito o por chat, y un asesor de IA a cualquier hora.

¿Por qué elegir ICUFOR?

06 **Contenidos actualizados**
Los cursos se revisan periódicamente para incorporar las novedades de cada ámbito.

07 **El curso, por escrito**
Cada tema en tres formatos: contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave.

08 **Autónomo, pero acompañado**
Tú decides tu ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

09 **Enseñanza adaptada**
Sin horarios ni conexiones obligatorias: seis meses para terminar, ampliables si lo necesitas.

10 **Estudio sencillo e intuitivo**
Un campus virtual propio, sin instalar nada y accesible desde cualquier dispositivo.

¿Necesitas más información?

Te contamos cómo funciona el curso, los plazos y la titulación, sin compromiso.

www.icufor.com

info@icufor.com

+34 858 895 080

+34 746 044 519

Formación acreditada por Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

