

CONVOCATORIA PÚBLICA PROGRAMA: ESTUDIO, ANÁLISIS Y CORRECCIONES EN EL PROCESO DE VENTA MINORISTA

Con subvención de la Dirección General de Comercio e Innovación Empresarial, la Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Cartagena ha puesto en marcha el **Programa “Estudio, Análisis y Correcciones en el Proceso de Venta Minorista”**.

La subvención alcanza la totalidad de los costes que conlleva la actuación. El número máximo de participantes es de 8 establecimientos.

El referido Programa va dirigido a los establecimiento dedicados a la actividad de comercio al por menor ubicados en los términos municipales de Cartagena, Fuente Álamo, La Unión y Mazarrón.

Los interesados deberán presentar en el registro de la Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Cartagena, la ficha que se adjunta, en un plazo máximo de 10 días naturales desde la fecha de publicación de la presente convocatoria.

En la coyuntura actual resulta necesario perfeccionar los procesos venta con especial incidencia en la atención al cliente minorista. Para ello, hemos diseñado un proceso que permite a las empresas controlar y mejorar su proceso de venta y la calidad de la atención prestada al cliente, con una especial atención a las fases de la venta, todos esos momentos donde la empresa verdaderamente decide su futuro, ya que en esta fase es cuando el cliente se forma las ideas sobre nuestro negocio y nunca existe una segunda oportunidad de dar una primera impresión favorable y motivadora para el cliente.

La realización del Programa conlleva para el empresario comercial, entre otras, las siguientes ventajas

- Tener una visión imparcial y externa de las carencias, que el día a día no nos deja ver.
- Conocer la actitud y comportamiento de sus empleados, pudiendo establecer unos criterios de valoración objetivos
- Permite detectar carencias en los empleados de una manera concreta, con lo que se pueden establecer programas formativos de acuerdo a dichas carencias
- Incluir la calidad de servicio como una herramienta de gestión de la empresa, permitiendo la mejora de los sistemas retributivos de los empleados
- Incrementar la motivación de los empleados, consiguiendo una mayor implicación en el proceso de mejora continua

Se realizará una evaluación de la tienda de los aspectos generales:

- a) Aspectos estéticos de la tienda
- b) Acogida por el personal
- c) Contacto visual y tiempo que se tarda en realizarse
- d) Vendedor activo o pasivo
- e) Saludo y presentación
- f) Trato al cliente, amabilidad, aspecto y presencia
- g) Prestación de servicio y argumentación
- h) Lenguaje corporal. Uso de las sonrisas
- i) Oferta de productos y venta cruzada
- j) Tratamiento de objeciones
- k) Cobro
- l) Medios de pago
- m) Despedida
- n) Indicaciones especiales