

SEMINARIO: MARPLATENSE ACTIVO

FUNDAMENTACIÓN

Hoy los puntos de venta (comercios) relacionados con la industria de la moda, la venta de indumentaria y accesorios, requieren constante entrenamiento. Desde la atención al cliente en cuenta al producto, asesoramiento personalizado para cada uno de los requerimientos, la comunicación utilizada en la manera de atender a un residente o turista de Mar del Plata, debe focalizarse en la búsqueda de un constante crecimiento en el conocimiento dinámico de la industria.

PUBLICO OBJETIVO:

La capacitación está orientada a todas las personas que desarrollan actividades dentro del ámbito de la industria de la indumentaria y a todas las personas que se encuentran en la búsqueda de empleo en locales de diseño, venta de indumentaria y accesorios.

Es una herramienta de entrenamiento a la hora de solicitar o mantener un puesto de trabajo, ya que ayuda tanto al postulante en conocer el universo en el cual se va a desarrollar, y a su vez al empresario, titular o responsable de cada local a efectos de saber que quien posee dicho diploma, tendrá los conocimientos necesarios para desempeñar los requerimientos solicitados, evitando el indefinido entrenamiento en el rubro.

PROGRAMA

El seminario será dictado por CIMMAR, EMTUR, UCIP y ACIA MDP. Acompaña Secretaría de Desarrollo Productivo y Modernización de la Municipalidad de General Pueyrredón.

MODULO 1

ATENCIÓN AL CLIENTE-DERECHO DEL CONSUMIDOR (CIMMAR)

RESPONSABLE: LAURA GARATE

1- MODELO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

2-PROPOSITO

3-GENERAR MEJORES ESTANDARES DE EFICIENCIA

4-INTRODUCCION A LA CALIDAD DE ATENCION

5-COMUNICACIÓN EFICAZ

6-GESTION POSITIVA DE QUEJAS Y RECLAMOS

7-QUE BUSCAN LOS CLIENTES?

8-QUE BUSCAMOS DE NUESTROS CLIENTES?

9-POR QUÉ LAS EMPRESAS PIERDEN CLIENTES?

10-LA ORGANIZACIÓN JERARQUICA VERSUS LA ORGANIZACIÓN CIRCULAR

11-MOMENTOS DE CONTACTO

12-LOS CINCO PRIMEROS SEGUNDOS

13-CON OJOS DE CLIENTE...

14-PERSONALICE LAS INTERACCIONES

15-COMO NOS COMUNICAMOS?

16-LA COMUNICACIÓN

17-PROCESO DE ESCUCHA ACTIVA

18-LA QUEJA

19-CRITERIOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS

20 CURVA DE LA IRA

21-EMPATIA

- 22-CLAVES PARA ATENDER EL RECLAMO
- 23-CLAVES PARA UNA MEJOR ATENCION AL CLIENTE
- 24-DERECHO DEL CONSUMIDOR
- 25- EL CONSUMIDOR TIENE DERECHO
- 26-EL CLIENTE ES LO PRIMERO
- 27-NUNCA OLVIDES...

MODULO 2

INDUSTRIA DE LA MODA (CIMMAR)

RESPONSABLE: ROSANA LEO -ADRIAN CABALLERO

- 1- DIFERENTES RUBROS EN LA INDUSTRIA DE LA INDUMENTAIA
- 2- TIPOS DE CONFECCION
- 3- TIPOLOGIA DE LA INDUSTRIA
- 4- TELAS -HILADOS
- 5- VOCABULARIO -GLOSARIO DE LA INDUSTRIA DE LA INDUMENTARIA
- 6- CLASIFICACION - CODIFICACION DE PRENDAS
- 7- MARROQUINERIA
- 8- ACCESORIOS-USO-VENTA
- 9- LEY DE TALLES
- 10- COMUNICACIÓN – PERSONAL-REDES SOCIALES- MEDIOS-GRAFICAS-DESFILES
- 11- CASOS -EXPERIENCIAS - VANGUARDIA

MODULO 3 (ACIA)

RESPONSABLE: CRISTINA MOYANO

- 1-MATERIALIDAD TEXTIL
- 2-INTRODUCCION AL ETIQUETADO DE PRENDAS
- 3-CONSERVACIÓN DE PRENDAS
- 4-CLASIFICACION DE AVIOS
- 5-RECONOCIMIENTOS DE DISTNTOS TIPOS Y USOS DE COSTURAS
- 6-TERMINACIONES
- 7-CONTROL DE CALIDAD

MODULO 4

CONOCIMIENTOS EFORMULARIOS COMERCIALES (CIMMAR)

RESPONSABLE: ALEJANDRA NARVARTE

- 1-DIFERENTES TIPOS DE PUNTOS DE VENTAS
- 2-TIPOS DE DOCUMENTOS COMERCIALES
- 3-MEDIOS DE PAGO
- 4-TARJETAS DE CREDITO Y DEBITO, CONCEPTO, INTERESES, LEY VIGENTE
- 5-PRECIO – COSTO, DEFINICION – DIFERENCIAS
- 6-CODIGOS DE PRODUCTOS- CODIGO DE BARRAS
- 7-REQUERIMIENTOS FISCALES S/ORGANISMO DE CONTRALOR

MODULO 5

EXPERTO EN MAR DEL PLATA (EMTUR)

RESPONSABLE: DANIEL LEFROU

Importancia que debe tener para un vendedor conocer y brindar información de la ciudad y como comunicarlo.

El programa EXPERTO EN MAR DEL PLATA, es la plataforma educativa del Ente Municipal de Turismo de Mar del Plata.

A partir de este programa se obtendrá el conocimiento necesario para brindar a clientes sean residentes o turistas de la ciudad, información acerca de los puntos atractivos de Mar del plata y su valor histórico.

Puntos de calidad en la atención e información.

MODULO 6 VIDRIERAS - ARMADO - TENDENCIAS (UCIP)

RESPONSABLE: PATRICIA KOSUTA

1-CONCEPTO DE VIDRIERA

2-FINALIDAD Y OBJETIVOS DE LA VIDRIERA EN UN COMERCIO

3- ESTETICA – ELEMENTOS DE BELLEZA

4- PSICOLOGIA DEL COLOR

5-DESARROLLO Y EJECUCIÓN DE UNA VIDRIERA

METODOLOGÍA DE LA CURSADA. CARGA HORARIA: 20 HS

- 5 DÍAS -1 VEZ POR SEMANA
- FECHA DE INICIO: AGOSTO 2018
- LUGAR: UCIP
- COSTO: GRATUITO

REQUISITO

Secundario completo.

CERTIFICADO

DIPLOMA que acredita haber cumplido los objetivos del curso “MARPLATENSE ACTIVO” otorgado por CIMMAR, EMTuR, UCIP y ACIA. Acompaña Secretaría de Desarrollo Productivo Y Modernización de la Municipalidad de General Pueyrredon.

ACOMPANAN