

ATENCIÓ AL CLIENT I COMERÇ

FORMACIÓ TRONCAL

BLOC 1: Habilitats socials

- Comunicació efectiva i escolta activa
- Empatia i assertivitat
- Treball en equip
- Resolució de conflictes

BLOC 2: Soft Skills i desenvolupament personal

- Intel·ligència emocional i gestió de l'estrès
- Creativitat, pensament crític i autonomia
- Motivació i adaptabilitat
- Lideratge i actitud emprenedora

BLOC 3: Competències personals i ocupabilitat

- Orientació al client i actituds professionals
- Organització personal i gestió del temps
- Desenvolupament professional
- Preparació de CV i entrevistes
- Xarxes socials / Pàgines Web per l'ocupació

BLOC 4: Innovació i Futur Professional

- Intel·ligència artificial
 - Emprenedoria
-

FORMACIÓ ESPECÍFICA

BLOC 1: Introducció al Sector Comercial

- Models i perfils professionals dins el comerç i l'atenció al client
- Tipologies d'empreses i canals comercials
- Competències més valorades pel sector
- Reptes actuals: digitalització, sostenibilitat, proximitat
- Funcions de l'auxiliar de comerç
- Conceptes bàsics de servei i gestió comercial
- Tecnologia i eines bàsiques al comerç
- Rols i organització interna

BLOC 2: Tècniques de venda i gestió de productes

- Fases de la venda.
- Argumentació i tancament de vendes.
- Layout del punt de venda.
- Gestió d'estoc i reposició.

BLOC 2: Comunicació i atenció al client

- Tècniques d'atenció presencial, telefònica i digital
- Tipus de client i comunicació adaptada
- Correu electrònic i llenguatge professional
- Etiqueta i gestió de reclamacions
- Diversitat i inclusió en l'atenció.

BLOC 5: Gestió de conflictes i fidelització

- Tipologies de reclamacions.
- Resolució de conflictes.
- Tècniques de fidelització.
- Control de l'estrès i actitud positiva.

BLOC 4: Eines digitals i software d'oficina

- Word: documents, formats i cartes comercials
- Excel: taules, càlculs bàsics i pressupostos
- PowerPoint: presentacions comercials
- Eines online col·laboratives (Drive, formularis...)



BLOC 5: Taller pràctic d'atenció al client

- Simulacions reals i role-playing
- Resolució de conflictes amb clients
- Escenaris de venda i postvenda
- Feedback entre iguals i autoavaluació

ACTIVITATS COMPLEMENTÀRIES

- Masterclass: Experiències reals de professionals del comerç o atenció al client
- Visita a petit comerç o empresa local amb observació guiada i reflexió