



Govern d'Andorra

Curs bàsic per a professionals del comerç: experiència de compra en el punt de venda

Ministeri d'Economia, Competitivitat i Innovació
Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior
Cambra de Comerç, Indústria i Serveis

Andorra la Vella, 9 de maig del 2018

Antecedents

- El Pla Estratègic del Turisme de Compres identifica la necessitat de formar els empleats de comerç per millorar l'atenció al públic en els punts de venda, amb l'objectiu de potenciar el dinamisme del comerç a Andorra.
- La comissió de gestió del Consell Andorrà per a la Competitivitat del Comerç (CACC) va identificar el Govern d'Andorra i la Cambra de Comerç, Indústria i Serveis (CCIS) com a agents destacats per dur a terme conjuntament propostes formatives destinades als professionals del sector.
- En la reunió del CACC del 27 de febrer d'enguany, es va comunicar que s'estava treballant en el disseny de píndoles formatives destinades a reforçar aspectes clau com ara l'atenció al client o la gestió del punt de venda.

Prova pilot

- Primera edició del **Curs bàsic per a professionals del comerç: experiència de compra en el punt de venda** que es realitzarà, amb caràcter de prova pilot, durant les properes setmanes de maig i juny.
- Valoració posterior prop dels professionals del sector a fi de determinar la forma més efectiva de consolidar aquest tipus d'accions formatives i poder oferir-les periòdicament.

Objectius

- Prendre consciència de la **importància d'una bona comunicació** en les funcions d'atenció al client.
- Desenvolupar **tècniques que fomentin la venda creuada i la venda substitutiva**.
- Mostrar una **imatge professional** davant dels requeriments dels clients en situacions difícils.
- Poder establir una **comunicació bàsica amb el client internacional**.
- Projectar correctament un **espai de venda**.
- Conèixer els principis fonamentals de les **estratègies del màrqueting, visual merchandising i aparadorisme** i conèixer-ne les últimes tendències.

Programa

3 mòduls formatius d'un total de 34 hores:

- Mòdul 1 (16 hores): **Satisfacció i fidelització del client al punt de venda: de l'atenció al client a la venda creuada o substitutiva.**
En aquest mòdul es reforçaran conceptes bàsics de llengua catalana i es transmetrà la importància de conèixer la llengua oficial del país i el seu ús en el comerç.
- Mòdul 2 (8 hores): **L'atenció al client internacional (vocabulari comercial bàsic en llengua anglesa i francesa)**
- Mòdul 3 (10 hores): **La creativitat en el punt de venda**

Característiques

A qui va dirigit?

Empleats de comerç a Andorra que en el moment de la inscripció tinguin 18 anys.

Formadors:

El curs serà impartit per formadors d'empreses externes especialitzades en la matèria

Calendari:

El curs es realitzarà durant **8 mitges jornades** en el període comprès entre el **28 de maig i el 18 de juny**:

- Mòdul 1: Del 28 al 31 de maig, de 9.30 a 13.30 h
- Mòdul 2: 7 i 8 de juny de 9.30 a 11.30 h (anglès) i de 11.45 a 13.45 h (francès)
- Mòdul 3: 6 i 18 de juny, de 9.30 a 14.30 h

Inscripcions

Període d'inscripcions:

obert del 10 al 25 de maig del 2018, a la Cambra de Comerç, Indústria i Serveis d'Andorra,

El nombre màxim d'alumnes és de 20, que es seleccionaran per rigorós ordre d'inscripció.

Certificat d'assistència lliurat pels Ministeris d'Economia, Competitivitat i Innovació, d'Educació i Ensenyament Superior i la Cambra de Comerç, Indústria i Serveis d'Andorra, als participants que hagin assistit almenys al 80% de les hores lectives del curs.

Cost: **Gratuit**

Pressupost

En aquesta primera edició de prova pilot, els costos d'organització del curs, de prop de 4,000 euros, seran assumits pel Govern d'Andorra.



Govern d'Andorra



Gràcies per la vostra atenció