

## **CURSOS GRATUITOS DIRIGIDOS A TRABAJADORES/AS DE COMERCIO Y GG.AA.**

Cursos de la escuela de formación **MASERCISA**, en el ámbito de los planes sectoriales de formación dirigidos prioritariamente a trabajadores ocupados de la Comunidad de Madrid, para los trabajadores de:

**COMERCIO AL POR MAYOR E INTERMEDIARIAS DEL COMERCIO, EXCEPTO DE VEHÍCULOS DE MOTOR Y MOTOCICLETAS; COMERCIO AL POR MENOR, EXCEPTO DE VEHÍCULOS DE MOTOR Y MOTOCICLETAS; ACTIVIDADES DE ALQUILER; REPARACIÓN DE EFECTOS PERSONALES Y ARTÍCULOS DE USO DOMÉSTICO**

| <b>CURSOS</b>   | <b>MODALIDAD</b> | <b>HORA S</b> |
|---|------------------|---------------|
| ATENCION AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO              | PRESENCIAL       | 25            |
| FUNDAMENTOS DE ATENCION AL CLIENTE                      | PRESENCIAL       | 35            |
| GESTION DE COBROS Y RECLAMACIONES                       | PRESENCIAL       | 16            |
| HABILIDADES DE VENTA                                    | PRESENCIAL       | 35            |
| HABILIDADES SOCIALES DE ATENCION AL CLIENTE EN LA VENTA | PRESENCIAL       | 45            |
| PROMOCIONES COMERCIALES EN EL PUNTO DE VENTA            | PRESENCIAL       | 40            |
| TECNICAS DE PROCESO DE VENTA Y POSTVENTA                | PRESENCIAL       | 20            |
| TECNICAS DE VENTAS TELEFONICAS EN TELEMARKETING         | PRESENCIAL       | 40            |
| TRAZABILIDAD Y CODIFICACION                             | PRESENCIAL       | 50            |

INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES  
C/Maldonado,53. 28006 MADRID  
Tel **91 745 45 30** [www.masercisa.es](http://www.masercisa.es)