

**Simbiosis**  
S. Coop. Galega

## Ficha técnica curso



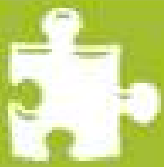
**CURSO ONLINE**

---

# **Atención en caja, operatoria TPV y métodos de cobro**

---

**Simbiosis, S. Coop. Galega**



**Simbiosis**  
S. Coop. Galega

## **Simbiosis, S. Coop. Galega**

Polígono de Pocomaco

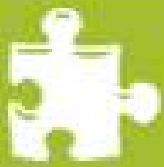
Parcela 1- Nave 5B

15190 - A Coruña

Teléfonos: 881 924 726

698 172 726

[info@cooperativasimbiosis.com](mailto:info@cooperativasimbiosis.com)



## Curso “Atención en caja, operatoria TPV y métodos de cobro”

Horas lectivas: 25

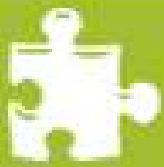
Modalidad: online bajo plataforma Moodle, con apoyo tutorial personalizado.

### Presentación

Con esta acción formativa se tratarán de forma directa todas las técnicas laborales y profesionales del sector comercio necesarias para poder trabajar en atención directa en caja como de cara al público directamente con el cliente.

Veremos cómo operar con el TPV físico como con el TPV virtual, así como las diferentes gestiones de venta asociadas tanto al comercio tradicional eminentemente presencial como aquel desarrollado a través de internet.

Conoceremos las implicaciones legales respecto a la gestión de datos personales.



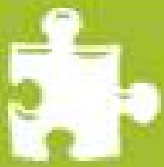
## Objetivos

---

*Conocer los requisitos y habilidades más importantes para la atención al cliente, aspectos operativos y funcionales de las instalaciones de Caja y Terminal Punto de Venta y los métodos de cobro más habituales.*

---

- Trabajar la atención al cliente para proporcionar un servicio de calidad y eficiente.
- Saber cómo funciona el servicio de TPV físico y el TPV virtual.
- Poder dar respuesta a los problemas o incidencias que surjan tanto en las ventas presenciales como en las ventas online.
- Conocer los diferentes sistemas de pago y cobro que tenemos hoy en día a nuestro alcance.
- Saber las ventajas que acarrearán estas nuevas formas de hacer transacciones, así como los posibles inconvenientes que puedan surgir para dar una correcta atención a los clientes.
- Estar al tanto de las políticas de privacidad de datos tanto a nivel empresarial como a nivel de usuario para respetar la legislación existente



## Programa:

### Módulo 1: ATENCIÓN EN CAJA

#### PROCEDIMIENTOS PARA UNA ATENCIÓN EFICAZ

- Funciones de un cajero/a
- Llevar a cabo una correcta gestión de caja
- Dominio de los diferentes métodos de pago que puede elegir el cliente
  - Vídeo: ¿Cómo pagar con el iPhone usando Apple Pay?
- Un eficaz tratamiento de marketing y publicidad en el punto de venta
  - Vídeo: Marketing de los Supermercados
  - Vídeo: 10 Trucos que usan los Supermercados para Vender Más
- Un eficiente y correcto etiquetado, codificación y empaquetado de los productos

### Módulo 2: ATENCIÓN AL CLIENTE

- Vídeo: Actitud en el servicio al cliente
- Vídeo: Buena Atención al Cliente

#### DIFERENTES SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- ¿Cómo condiciona la atención al cliente positiva a la fidelización?
- Los bancos se comprometen a mejorar la atención al cliente de los mayores

#### EL TRATO AL CLIENTE

#### INCIDENCIAS POST VENTA

- La importancia del servicio post venta
- Así se trabaja en la Postventa de Mercedes-Benz
- El Servicio Postventa: su importancia, acciones a realizar para brindar una buena atención al cliente y como debemos manejar las quejas
- Como ofrecer una atención al cliente de DIEZ en tu eCommerce
- 5 errores comunes del Servicio al Cliente



- Artículos
  - La importancia de la atención al cliente.
  - La importancia del servicio al cliente para las empresas
  - La importancia de un excelente servicio al cliente y las encuestas de satisfacción
  - La importancia del Servicio al cliente para tu negocio

### **Módulo 3: OPERATORIA TPV**

- OPERACIONES BÁSICAS
  - Pago en efectivo o al contado
  - Pago con tarjeta
  - Otros medios de pago alternativos
  - Vídeos
- TPV FÍSICO Y TPV VIRTUAL
  - Funcionamiento de un terminal físico
  - Pasarela de pagos o TPV virtual
  - ¿Cómo cobrar en tu E-COMMERCE? Los Mejores TPV Virtuales

#### **OPERACIONES CON TPV**

- Gestiones de venta
- Utilidades de un terminal TPV
- SOPORTE A CLIENTES E INCIDENCIAS
- Vídeos:
  - Cómo cambiar el rollo de papel (frontal)
  - Cómo cobrar con tarjeta (chip)
  - Cómo ver el Número de Comercio y el Número de Serie
  - Cómo hacer cierre contable



## **Módulo 4: MÉTODOS DE COBRO**

### TIPOS DE MEDIOS DE PAGO

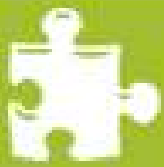
- Pago en efectivo o al contado
- Pago con tarjeta
- Otros medios de pago alternativos

### MEDIOS DE PAGO DIGITALES

- Qué son los medios de pago digital
- Medios de pago digital más usados
  - Tarjeta de crédito o débito
  - Pagos móviles
  - Pagos con código QR
  - Superapps
- Artículos relacionados:
  - Las tendencias en métodos de pago en 2022
  - 10 nuevos métodos de pago para ecommerce
  - ¿Cuáles son los medios de pago más usados?
- Vídeo: Transformación digital y la evolución de los medios de pago digitales
- VENTAJAS ASOCIADAS A LOS PAGOS DIGITALIZADOS
- INCONVENIENTES ASOCIADOS A LOS PAGOS DIGITALIZADOS

### POLÍTICAS DE PRIVACIDAD

- ¿Qué son estas políticas de privacidad? ¿qué significan?
- Pero, ¿qué son las cookies?
- Política de cookies
- Política de privacidad
- Aviso legal

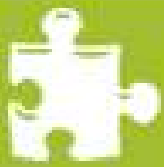


#### PROTECCIÓN DE DATOS

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD)
- Alta y registro en la Agencia Española de Protección de Datos
- Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

#### SEGURIDAD EN LOS PAGOS DIGITALES





## Docentes

### **Xoana Terrero Rañó**

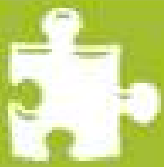
- Diplomada en Educación Social.
- Postgrado en Coaching, PNL y Liderazgo de Equipos.
- Postgrado Experto Universitario en Ciencias Forenses y Derecho Sanitario.

## Contacto

Información general: [info@cooperativasimbiosis.com](mailto:info@cooperativasimbiosis.com)

Información curso: [formacion@cooperativasimbiosis.com](mailto:formacion@cooperativasimbiosis.com)

Tutora: [xoana.terrero@cooperativasimbiosis.com](mailto:xoana.terrero@cooperativasimbiosis.com)



## Nuestros avales

- **Simbiosis, S. Coop. Galega** está inscrita en el Registro de Cooperativas da provincia de A Coruña con el nº 1429-C.
- **Simbiosis, S. Coop. Galega** está acreditada e inscrita en el Registro de entidades para la formación programada por las empresas a través de la Formación Tripartita para el empleo. Es una entidad organizadora y formadora.
- **Simbiosis, S. Coop. Galega** es entidad proveedora de actividades de formación continua acreditadas por el Sistema Nacional de Salud.
- **Simbiosis S. Coop. Galega** está autorizada por la Consellería do Medio Rural e do Mar para impartir cursos de formación en materia de Bienestar Animal e inscrita en el Registro de entidades autorizadas para impartir programas de formación en materia de bienestar animal con el nº BA\_89/14.

