



**LA FORMACION ES LA CLAVE
DEL EXITO**

**Curso
Vendedor de
Estación de Servicios**

Guía del Curso Vendedor de Estación de Servicios

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

Los cursos para estaciones de servicios ofrecen a los estudiantes la formación y los conocimientos necesarios para poder desempeñar las funciones propias del vendedor de una estación de servicios en el Perú de forma profesional, accediendo a un mercado laboral con una gran demanda de mano de obra cualificada. A través del presente curso para trabajar en estaciones de servicios podrás adquirir las habilidades oportunas para conseguir trabajar en estaciones de servicios.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNCIONAMIENTO DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO

1. Atención al cliente: claves para brindar un servicio de calidad
2. Imagen profesional: cómo proyectar una imagen positiva
3. Seguridad en las Estaciones de Servicio: medidas esenciales para prevenir riesgos
4. Tareas periódicas: mantenimiento y controles habituales
5. Contenidos prácticos: ejercicios y casos para aplicar lo aprendido

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ESTACIÓN DE SERVICIOS

1. Calidad de servicio y cuidado de la imagen en las estaciones de servicio
2. Factores que influyen en la calidad del servicio
3. Gestión de la calidad: herramientas y métodos
4. Ventajas de ofrecer un buen servicio
5. Errores comunes y prejuicios que debemos evitar

UNIDAD DIDÁCTICA 3. OPERACIONES HABITUALES EN PLAYA Y EN TIENDA

1. Operaciones en playa: tareas y procedimientos habituales
2. Operaciones en tienda: atención y gestión de productos
3. Tareas del encargado: supervisión y coordinación
4. Contenidos prácticos: ejercicios para consolidar conocimientos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ATENCIÓN AL CLIENTE. PRESENTACIÓN Y RELACIÓN CON EL CLIENTE

1. El cliente: comprensión de sus necesidades y expectativas
2. Tipos de caracteres del cliente: cómo identificarlos y adaptarse
3. Presentación y acogida: cómo crear una buena primera impresión
4. Observar y entender al cliente
5. Comunicación no verbal: claves para una interacción efectiva
6. Procesos de percepción y comunicación
7. Elementos y obstáculos en la comunicación
8. Comunicación verbal con el cliente: técnicas y consejos
9. Detección de necesidades: cómo identificar lo que realmente busca el cliente
10. Información y asesoramiento: brindando soluciones personalizadas
11. El sondeo: técnicas para obtener información relevante
12. La escucha activa: importancia para mejorar la atención
13. La megafonía: su uso correcto en la estación
14. El encuentro con el cliente: cómo ofrecer una atención cordial y eficiente
15. Información y asesoramiento: reforzando la confianza del cliente
16. Asertividad: comunicarse con eficacia y respeto

UNIDAD DIDÁCTICA 5. TÉCNICAS DE VENTA

1. Estilo del vendedor: cómo influir positivamente en el cliente
2. Técnicas profesionales de venta: métodos efectivos para cerrar ventas
3. Etapas de la negociación: desde la captación hasta el cierre
4. Técnicas para despertar y estimular el interés de compra
5. Desarrollo de la negociación: estrategias para alcanzar acuerdos
6. Cómo presentar beneficios y satisfacer al cliente
7. Manejo de objeciones: respuestas adecuadas ante dudas y resistencias

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA TIENDA EN LA ESTACIÓN DE SERVICIO. COLOCACIÓN DE PRODUCTOS

1. Surtido: amplitud, profundidad y coherencia de la oferta
2. Mobiliario de la tienda: organización y funcionalidad
3. Diseño del lineal: cómo estructurar los productos para atraer al cliente
4. Uso de colores, formas y presentación de productos
5. La armonía en colores y formas
6. Volúmenes y distribución para destacar productos
7. Implantación de productos: estrategias para una correcta colocación
8. Reposición: mantener la tienda siempre abastecida y ordenada
9. Precios: señalización y gestión eficiente

UNIDAD DIDÁCTICA 7. INFORMÁTICA Y MEDIOS DE PAGO

1. Conocimientos básicos de informática en la estación de servicio
2. Medios de pago: opciones y procedimientos habituales
3. Contenidos prácticos: ejercicios y simulaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 8. SURTIDORES Y MÁQUINAS DE LIMPIEZA

1. El aparato surtidor: componentes y funcionamiento
2. Características principales de los surtidores
3. Máquinas de limpieza: tipos y usos en la estación
4. Contenidos prácticos: actividades para su manejo correcto

UNIDAD DIDÁCTICA 9. MANTENIMIENTO Y REPARACIONES

1. Mantenimiento general de la estación: claves para su buen estado
2. Instalación eléctrica: aspectos básicos y seguridad
3. Contenidos prácticos: ejercicios de revisión y reparación

UNIDAD DIDÁCTICA 10. CARGA EN DEPÓSITOS Y DETECCIÓN DE FUGAS

1. Medición de niveles en los tanques y gestión de pedidos de combustible
2. Recepción y descarga de camiones cisterna: procedimientos seguros
3. Detección de fugas durante la descarga: cómo identificar y actuar
4. Riesgos laborales en la descarga de combustible: medidas para prevenir accidentes
5. Contenidos prácticos: simulaciones y casos reales

UNIDAD DIDÁCTICA 11. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

1. Riesgos potenciales para los empleados en estaciones de servicio
2. Medidas preventivas para reducir riesgos en el lugar de trabajo
3. Precauciones con los equipos de trabajo: buenas prácticas
4. Seguridad al manipular sustancias químicas: protección y procedimientos
5. Organización del trabajo: estrategias para evitar accidentes y mejorar la salud laboral
6. Contenidos prácticos: análisis de situaciones y aplicación de medidas preventivas



Calle Los Aperos Mz Q Lt 22
La Molina
Lima Peru



Tlf: +51 964 455 934



avasol.pe
E-mail: hugo.guillen@avasol.pe