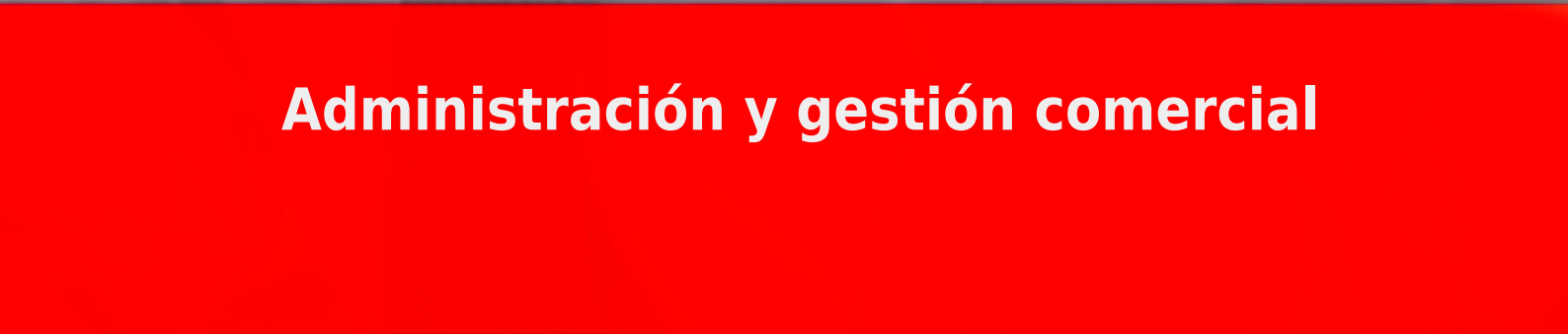




Administración y gestión comercial



Objetivos

Este curso permite adquirir los conocimientos necesarios para el buen desempeño de la administración y gestión de operaciones comerciales. Se exponen conocimientos generales de la materia, al igual que trata de forma específica, de conceptos imprescindibles para una buena conclusión de trabajos comerciales. Este curso, pretende consolidar y mejorar los conocimientos sobre una correcta gestión comercial de ventas.

Contenido

- 1 MARCO ECONÓMICO DEL COMERCIO Y LA INTERMEDIACIÓN COMERCIAL
 - 1.1 El sector del comercio y la intermediación comercial
 - 1.2 El sistema de distribución comercial en la economía
 - 1.3 Fuentes de información comercial
 - 1.4 El comercio electrónico

- 2 OPORTUNIDADES Y PUESTA EN MARCHA DE LA ACTIVIDAD DE VENTAS E INTERMEDIACIÓN
 - 2.1 El entorno de la actividad
 - 2.2 Análisis de mercado
 - 2.3 Oportunidades de negocio
 - 2.4 Formulación del Plan de Negocio

- 3 MARCO JURÍDICO Y CONTRATACIÓN EN EL COMERCIO E INTERMEDIACIÓN COMERCIAL
 - 3.1 Concepto y normas que rigen el comercio en el contexto jurídico
 - 3.2 Formas jurídicas para ejercer la actividad por cuenta propia
 - 3.3 El contrato de agencia comercial
 - 3.4 El código deontológico del agente comercial
 - 3.5 Otros contratos de Intermediación
 - 3.6 Trámites administrativos para ejercer la actividad

- 4 DIRECCIÓN COMERCIAL Y LOGÍSTICA COMERCIAL
 - 4.1 Planificación y estrategias comerciales
 - 4.2 Promoción de ventas
 - 4.3 La logística comercial en la gestión de ventas de productos y servicios
 - 4.4 Registro, gestión y tratamiento de la información comercial
 - 4.5 Redes al servicio de la actividad comercial

- 5 PRESUPUESTO Y CONTABILIDAD BÁSICA DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL
 - 5.1 Concepto y finalidad del presupuesto
 - 5.2 Clasificación de los presupuestos
 - 5.3 El presupuesto financiero
 - 5.4 Estructura y modelos de los estados financieros provisionales
 - 5.5 Características de las principales magnitudes contables y masas patrimoniales
 - 5.6 El equilibrio patrimonial y sus efectos sobre la actividad
 - 5.7 Estructura y contenido básico de los estados financieros-contables provisionales y reales

- 6 FINANCIACIÓN BÁSICA Y VIABILIDAD ECONOMICA DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL
 - 6.1 Fuentes de Financiación de la actividad
 - 6.2 Instrumentos básicos de análisis económico-financiero de la actividad
 - 6.3 El Seguro
 - 6.4 Aplicaciones informáticas para la gestión económico-financiera básica

7 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL

- 7.1 Organización y archivo de la documentación
- 7.2 Facturación
- 7.3 Documentación relacionada con la Tesorería
- 7.4 Comunicación interna y externa
- 7.5 Organización del trabajo comercial

8 GESTIÓN CONTABLE, FISCAL Y LABORAL BÁSICA EN LA ACTIVIDAD COMERCIAL

- 8.1 Gestión contable básica
- 8.2 Gestión fiscal básica
- 8.3 Gestión laboral básica
- 8.4 Aplicaciones informáticas de gestión contable, fiscal y laboral

9 ORGANIZACIÓN DEL ENTORNO COMERCIAL

- 9.1 Estructura del entorno comercial
- 9.2 Fórmulas y formatos comerciales
- 9.3 Evolución y tendencias de la comercialización y distribución comercial
- 9.4 Estructura y proceso comercial en la empresa
- 9.5 Posicionamiento e imagen de marca
- 9.6 Normativa general sobre comercio
- 9.7 Derechos del consumidor

10 GESTIÓN DE LA VENTA PROFESIONAL

- 10.1 El vendedor profesional
- 10.2 Organización del trabajo del vendedor profesional
- 10.3 Manejo de las herramientas de gestión

11 DOCUMENTACIÓN PROPIA DE LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

- 11.1 Documentos comerciales
- 11.2 Documentos propios de la compraventa
- 11.3 Normativa y usos habituales en la elaboración de la documentación comercial
- 11.4 Elaboración de la documentación
- 11.5 Aplicaciones informáticas para la documentación comercial

12 CÁLCULO Y APLICACIONES PROPIAS DE LA VENTA

- 12.1 Operativa básica de cálculo aplicado a la venta
- 12.2 Cálculo de PVP
- 12.3 Estimación de costes de la actividad comercial
- 12.4 FISCALIDAD
- 12.5 Cálculo de descuentos y recargos comerciales
- 12.6 Cálculo de rentabilidad y margen comercial
- 12.7 Cálculo de comisiones comerciales
- 12.8 Cálculo de cuotas y pagos aplazados - intereses
- 12.9 Control y seguimiento de costes de márgenes y precios
- 12.10 Herramientas e instrumentos para el cálculo aplicados a la venta

13 PROCESOS DE VENTA

- 13.1 Tipos de venta
- 13.2 Fases del proceso de venta
- 13.3 Preparación de la venta
- 13.4 Aproximación al cliente
- 13.5 Análisis del producto o servicio

13.6 El argumentario de ventas

14 APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA

- 14.1 Presentación y demostración del producto-servicio
- 14.2 Demostración ante un gran número de clientes
- 14.3 Argumentación comercial
- 14.4 Técnicas para la refutación de objeciones
- 14.5 Técnicas de persuasión a la compra
- 14.6 Ventas cruzadas
- 14.7 Técnicas de comunicación aplicadas a la venta
- 14.8 Técnicas de comunicación no presenciales

15 SEGUIMIENTO Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

- 15.1 La confianza y las relaciones comerciales
- 15.2 Estrategias de fidelización
- 15.3 Externalización de las relaciones con clientes - telemarketing
- 15.4 Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente

16 CONFLICTOS Y RECLAMACIONES EN LA VENTA

- 16.1 Conflictos y reclamaciones en la venta
- 16.2 Gestión de quejas y reclamaciones
- 16.3 Resolución de reclamaciones