

Gestión de tiendas



Área: Gestión Comercial de Ventas - Certificado de Profesionalidad

Modalidad: Teleformación

Duración: 30 h

Precio: 225.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

OBJETIVOS

Adquirir los conocimientos necesarios, que permitan al encargado de tienda planificar la actividad administrativo-comercial y supervisar las tareas de venta, animación y aprovisionamiento del punto de venta, así como coordinar al personal del establecimiento.

CONTENIDOS

ÍNDICE 1 Introducción a la gestión de tiendas 1.1 Introducción - Gestión de tiendas 2 Área comercial 2.1 Política comercial 2.2 Área gestión y administración económica 2.3 Plan de ventas 2.4 Cuenta de explotación 2.5 Balance provisional 2.6 Sistemas informáticos 2.7 Cuestionario: Área comercial 3 Área de recursos humanos 3.1 La función directiva del jefe de tienda 3.2 Motivación de los vendedores 3.3 Un plan de motivación para vendedores 3.4 Carrera profesional e incentivos profesionales 3.5 Cuestionario: Área de recursos humanos 4 Atención al cliente 4.1 Formación en venta asistida 4.2 Eficacia comercial 4.3 El proceso de la comunicación 4.4 La comunicación en la venta 4.5 Métodos de venta 4.6 El rol del vendedor 4.7 El vendedor de comercio 4.8 El proceso de la venta 4.9 La preparación y la introducción en el proceso de la venta 4.10 Técnica de apoyo en la venta - fase de desarrollo 4.11 Técnica de finalización del proceso de la venta - cierre y seguimiento 5 Gestión del punto de venta 5.1 El punto de venta y su imagen 5.2 Organización, control y análisis de ventas 5.3 Márgenes y precios 5.4 Cuestionario: Gestión del punto de venta 6 Gestión de compras 6.1 Gestión de stocks 6.2 Gestión de ventas - arqueo de caja 6.3 Sistemas de gestión informatizada 6.4 Control de la gestión comercial 6.5 Cuestionario: Gestión de compras 7 Merchandising - concepto y tipos de compra 7.1 Disposición del punto de venta 7.2 Percepción de los colores 7.3 Iluminación 7.4 Cuestionario: Merchandising - concepto y tipos de compra 8 Internet como canal de venta 8.1 Las relaciones comerciales a través de internet 8.2 Utilidades de los sistemas on-line 8.3 Modelos de comercio a través de internet 8.4 Servidores on-line 8.5 El internauta como cliente potencial y real 8.6 Criterios comerciales en el diseño las páginas web 8.7 Tiendas virtuales 8.8 Medios de pago en internet 8.9 Cuestionario: Internet como canal de venta 9 Conflictos y reclamaciones de clientes 9.1 Quejas 9.2 Reclamaciones 9.3 Gestión on-line de reclamaciones 9.4 Garantías de la comercialización on-line 9.5 Buenas prácticas en la comercialización on-line 9.6 Cuestionario: Cuestionario final

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet

o participación en debates junto al resto de compañeros.

- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado.** El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.
No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.