

GESTIÓN DE TIENDAS

DIRIGIDO A:

Trabajadores del sector gran distribución, autónomos y trabajadores en ERTE de cualquier sector

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.



Modalidad
Teleformación



Duración
100 horas



Diploma
Acreditativo SEPE



Inicio
Marzo 2021



Plazas
Limitadas



100%
Subvencionado

CONTENIDOS:

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.

3. ÁREA RECURSOS HUMANOS

- 3.1. La función directiva del jefe de tienda.
- 3.2. Motivación de los vendedores.

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.

CONTENIDOS:

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.

7. MERCHANDISING: CONCEPTO Y TIPOS DE COMPRA

- 7.1. Disposición del punto de venta.
- 7.2. Percepción de los colores.
- 7.3. Iluminación.

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.

9. CONFLICTOS Y RECLAMACIONES DE CLIENTES