

Gestión de tiendas



Área: Marketing y Ventas
Modalidad: Teleformación
Duración: 30 h
Precio: 225.00€

[Curso Bonificable](#)
[Contactar](#)
[Recomendar](#)
 [Tienda online](#)
[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

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

EMAIL: info@mferrerconsultores.com
TELÉFONO: 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>

- 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

EMAIL: info@mferrerconsultores.com

TELÉFONO: 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>



- 9.4 Garantías de la comercialización on-line
- 9.5 Buenas prácticas en la comercialización on-line
- 9.6 Cuestionario: Cuestionario final

MATERIALES

Toda la documentación necesaria para la realización del curso se encuentra en la plataforma de teleformación pero se entregarán documentación de ayuda y complementaria al alumno si el formador así lo requiere.

METODOLOGIA

La actividad tutorial será bidireccional, es decir, tanto el alumno se puede poner en contacto con el tutor para solventar dudas o dificultades como el tutor con el alumno para establecer un contacto directo con él, comprobar su nivel de progreso en el estudio, su grado de motivación y su situación personal en relación con su participación en la acción formativa.

Las características de la metodología de este tipo de acciones formativas son:

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. Va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo test de autoevaluación.

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.

EMAIL: info@mferrerconsultores.com

TELÉFONO: 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>



Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.

32 Mbytes de RAM o superior.

CONTROLES APRENDIZAJE

Se llevará a cabo una **evaluación continua**, con el seguimiento a través de las tutorías que van haciendo los profesores, para comprobar si ha habido un aprovechamiento real del curso. Para ello, el alumnado deberá realizar todos los ejercicios que acompañan a los contenidos del curso (evaluaciones, autoevaluaciones, cuestionarios, ejercicios prácticos, etc.) para evaluar que van consiguiendo los contenidos adecuados.

De igual modo, se realizará una **evaluación final**, donde el alumno deberá de responder adecuadamente al examen de evaluación final que será corregido automáticamente una vez realizado.

Plazos de realización:

Evaluación continua: con objeto de garantizar el máximo aprovechamiento del curso, se recomienda al alumnado que entregue los ejercicios prácticos, autoevaluaciones, cuestionarios a lo largo del curso.

Evaluación final: se recomienda que se realice una vez finalizado todo el curso, es decir, el último día del mismo, para poder responder adecuadamente a las preguntas que se indiquen.

Evaluación continua: durante todos los días del curso.

Evaluación final: un día después de la finalización del curso.

EMAIL: info@mferrerconsultores.com

TELÉFONO: 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>