

## 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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:info@mferrerconsultores.com)**

**TELÉFONO: 635952170**

**<https://www.mferrerconsultores.com>**