

## ADMINISTRACION Y GESTION COMERCIAL



**Dirigido a:**

**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.

**Contenidos formativos:**

### ÍNDICE

#### 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
- 2.5 Cuestionario: Cuestionario de evaluación

#### 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
- 4.6 Cuestionario: Cuestionario de evaluación

## 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 previsionales 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
- 6.5 Cuestionario: Cuestionario de evaluación

## 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
- 8.5 Cuestionario: Cuestionario de evaluación

## 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

10.4 Cuestionario: Cuestionario de evaluación

## 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

12.11 Cuestionario: Cuestionario de evaluación

## 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
- 14.9 Cuestionario: Cuestionario de evaluación

## 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
- 16.4 Cuestionario: Cuestionario de evaluación
- 16.5 Cuestionario: Cuestionario final

**Duración:** 60 Horas

**Fecha Inicio:** -

**Fecha Fin:** -

**Horario:** -

**Lugar Impartición:** Consultar

**Precio:** 420,00€

**Descuentos:** PRECIO UNICO

**Tipo de Formación:** -

**Requisitos:** Consultar

**Calendario:** Estamos actualizando el contenido, perdona las molestias.

*\* Delfín Formación es una entidad inscrita y acreditada en el registro de Centros y Entidades de Formación Profesional para el Empleo de la Comunidad Valenciana.*

