

Actividades de gestión del pequeño comercio

Descripción Breve

Este curso se centra en las directrices a seguir a la hora de implantar y dirigir un pequeño comercio o tienda independiente, organizando, gestionando y controlando el aprovisionamiento, la animación del punto de venta y las actividades de venta de los productos. Para ello se utilizando (cuando la complejidad de la actividad lo requiera), servicios de gestión y asesoría externos, con la finalidad de garantizar la capacidad de respuesta, permanencia y sostenibilidad en el tiempo, potenciando a su vez el servicio de proximidad y el asesoramiento personalizado en la atención a clientes, de acuerdo con criterios de calidad del pequeño comercio, respeto medioambiental, seguridad y prevención de riesgos, cumpliendo la normativa vigente actual.

Temario

MÓDULO 1. MF2104_2 IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO DEL PEQUEÑO COMERCIO

UNIDAD FORMATIVA 1. UF2380 PLANIFICACIÓN Y APERTURA DE UN PEQUEÑO COMERCIO UNIDAD DIDÁCTICA 1. PLAN DE NEGOCIO BÁSICO PARA EL PEQUEÑO COMERCIO

1. Red de Recursos para Emprendedores del sector comercial
2. Análisis de oportunidades
3. Plan Comercial
4. Tecnologías aplicadas al sector minorista

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PLAN ECONÓMICO BÁSICO DEL PEQUEÑO COMERCIO

1. Plan de Inversión básico de un pequeño comercio
2. Fuentes de financiación propia y ajena
3. Subvenciones y ayudas públicas al pequeño comerci.
4. Viabilidad económica-financiera del pequeño comercio
5. Ratios financieros básicos
6. Operaciones de seguro y reaseguro en el pequeño comercio
7. Fijación de precios de venta al público

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TRÁMITES DE CONSTITUCIÓN Y PROYECTO DE PEQUEÑO COMERCIO

1. Formas jurídicas aplicables al pequeño comercio
2. Trámites de constitución de un pequeño comercio
3. Titularidad sobre el local de negocio
4. Planimetría básica
5. Decoración de interiores básica
6. Proyecto de Tienda con integración de todos los elementos para su integración

UNIDAD FORMATIVA 2. UF2381 GESTIÓN ECONÓMICA BÁSICA DE UN PEQUEÑO COMERCIO UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN FISCAL, CONTABLE Y LABORAL DEL PEQUEÑO COMERCIO

1. Gestión fiscal en pequeños comercios
2. Gestión contable en pequeños comercios
3. Gestión laboral en pequeños comercios
4. Servicios on-line de las Administraciones Públicas para el pequeño comercio
5. Software y paquetes integrados de gestión administrativa de pequeños comercio

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE TESORERÍA EN EL PEQUEÑO COMERCIO

1. Necesidades de tesorería
2. Estimación de la situación de tesorería
3. Calendario de pagos y cobros
4. Cuentas financieras
5. Seguimiento de cuentas
6. Estrategias de tesorería

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE MEDIOS DE COBRO Y PAGO EN EL PEQUEÑO COMERCIO

1. Documentación de operaciones comerciales
2. Documentos cambiarios
3. Operaciones bancarias de cobros y pagos
4. Medios telemáticos de pago

UNIDAD FORMATIVA 3. UF2382 CALIDAD Y SERVICIOS DE PROXIMIDAD EN EL PEQUEÑO COMERCIO UNIDAD DIDÁCTICA 1. COMERCIO DE PROXIMIDAD

1. Horarios comerciales
2. Conciliación de la vida familiar, laboral y personal en los pequeños comercios
3. Asistencia posventa
4. Pautas de atención y asesoramiento al cliente propias del pequeño comercio
5. Servicios complementarios a la venta

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMERCIO DE CALIDAD

1. Calidad en el pequeño comercio

2. Implantación y Gestión de Sistemas de Calidad en el pequeño comercio
3. Entidades de certificación de Sistemas de Calidad, específicas del pequeño comercio
4. Códigos de buenas prácticas comerciales

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ESTRATEGIAS DE DIFERENCIACIÓN DEL PEQUEÑO COMERCIO SOSTENIBLE

1. Política de devoluciones en el pequeño comercio
2. Web y su uso por el pequeño comercio
3. Medidas de eficiencia energética en el pequeño comercio
4. Gestión de residuos, envases y embalajes aplicados en pequeños comercios

MÓDULO 2. MF2105_2 ORGANIZACIÓN Y ANIMACIÓN DEL PEQUEÑO COMERCIO

UNIDAD FORMATIVA 1. UF2383 DINAMIZACIÓN DEL PUNTO DE VENTA DEL PEQUEÑO COMERCIO UNIDAD DIDÁCTICA 1. PSICOLOGÍA DE LA VENTA EN EL PEQUEÑO COMERCIO

1. Comportamiento del cliente en el punto de venta
2. Circulación interna del cliente
3. Zonas frías y calientes

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORGANIZACIÓN INTERIOR DEL PUNTO DE VENTA DE PEQUEÑOS COMERCIOS

1. Distribución funcional del punto de venta
2. Elementos de merchandising
3. Diseño de interiores básico
4. Normativa de seguridad e higiene en el punto de venta

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS EN EL PEQUEÑO COMERCIO

1. El surtido
2. Clasificación de los productos
3. Características de los productos
4. Identificación de los productos
5. Implantación en el lineal y exposición de los productos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ACCIONES PROMOCIONALES EN EL PUNTO DE VENTA

1. Normativa comercial promocional
2. Técnicas de promoción para incentivar y fidelizar clientes
3. Elementos y soportes promocionales
4. Presupuestos y medios disponibles

UNIDAD DIDÁCTICA 5. SEÑALÉTICA Y CARTELÍSTICA COMERCIAL

1. Identidad: logotipo y marca
2. Publicidad comercial
3. Rótulos y letreros
4. Aplicaciones para la autoedición de folletos y carteles
5. Aplicaciones informáticas gráficas y de edición

UNIDAD FORMATIVA 2. UF2384 ESCAPARATISMO EN EL PEQUEÑO COMERCIO UNIDAD DIDÁCTICA 1. ESCAPARATISMO EN EL PEQUEÑO COMERCIO

1. Objetivos del escaparate
2. Normativa y trámites administrativos específicos

3. Tipos de escaparate
4. Elementos del escaparate
5. Diseño de escaparates

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORGANIZACIÓN DEL MONTAJE DE UN ESCAPARATE

1. Estructura del escaparate
2. Elementos de fijación
3. Elementos de alumbrado
4. Prevención de riesgos laborales en el montaje de escaparates

UNIDAD FORMATIVA 3. UF0032 VENTA ON LINE UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTERNET COMO CANAL DE VENTA.

1. Las relaciones comerciales a través de Internet
2. Utilidades de los sistemas on line
3. Modelos de comercio a través de Internet
4. Servidores on line

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DISEÑO COMERCIAL DE PÁGINAS WEB.

1. El internauta como cliente potencial y real
2. Criterios comerciales en el diseño comercial de páginas web
3. Tiendas virtuales
4. Medios de pago en Internet
5. Conflictos y reclamaciones de clientes
6. Aplicaciones a nivel usuario para el diseño de páginas web comerciales: gestión de contenidos

MÓDULO 3. MF2106_2 GESTIÓN DE COMPRAS EN EL PEQUEÑO COMERCIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PLANIFICACIÓN DE COMPRAS EN EL PEQUEÑO COMERCIO

1. Objetivos de la planificación
2. Fases del ciclo de compras
3. Criterios de aprovisionamiento en el pequeño comercio
4. Previsión de compras y ventas
5. Ratios de gestión de pedidos y control de stocks

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN CON PROVEEDORES

1. Acuerdos con proveedores: el contrato de suministro
2. Técnicas de comunicación y negociación con proveedores
3. Instrumentos de negociación con proveedores
4. Centrales de compra
5. Internet como herramienta de búsqueda de proveedores y canal de compra

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE PEDIDOS

1. Realización de pedidos a través de medios presenciales y telemáticos
2. Especificaciones de producto
3. Ofertas
4. Detección de errores en el proceso de compra y realización de ajustes
5. Organización material y administrativa de la documentación

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ALMACENAJE Y GESTIÓN DEL APROVISIONAMIENTO DEL PEQUEÑO COMERCIO

1. Organización del almacenaje en pequeños comercios
2. Recepción de mercancías y productos
3. Sistemas de codificación de productos
4. Gestión de stocks
5. Recuento e inventario de productos
6. Aplicaciones ofimáticas de aprovisionamiento y almacén para pequeños comercios

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ANÁLISIS Y GESTIÓN DEL SURTIDO DE PRODUCTOS EN EL PEQUEÑO COMERCIO

1. Seguimiento y gestión de ventas
2. Ratios para la gestión de productos
3. Detección de productos obsoletos y poco rentables
4. Incorporación de innovaciones y novedades a la gama de productos

MÓDULO 4. MF0239_2 OPERACIONES DE VENTA

UNIDAD FORMATIVA 1. UF0030 ORGANIZACIÓN DE PROCESOS DE VENTA **UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN DEL ENTORNO COMERCIAL**

1. Fórmulas y formatos comerciales
2. Evolución y tendencias de la comercialización y distribución comercial. Fuentes de información y actualización comercial
3. Estructura y proceso comercial en la empresa
4. Posicionamiento e imagen de marca del producto, servicio y los establecimientos comerciales
5. Derechos del consumidor

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE LA VENTA PROFESIONAL

1. El vendedor profesional
2. Organización del trabajo del vendedor profesional
3. Manejo de las herramientas de gestión de tareas y planificación de visitas

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DOCUMENTACIÓN PROPIA DE LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

1. Documentos comerciales
2. Documentos propios de la compraventa
3. Normativa y usos habituales en la elaboración de la documentación comercial
4. Elaboración de la documentación
5. Aplicaciones informáticas para la elaboración y organización de la documentación comercial

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CÁLCULO Y APLICACIONES PROPIAS DE LA VENTA

1. Operativa básica de cálculo aplicado a la venta
2. Cálculo de PVP (Precio de venta al público)
3. Estimación de costes de la actividad comercial
4. Fiscalidad
5. Cálculo de descuentos y recargos comerciales
6. Cálculo de rentabilidad y margen comercial
7. Cálculo de comisiones comerciales
8. Cálculo de cuotas y pagos aplazados: intereses
9. Aplicaciones de control y seguimiento de pedidos, facturación y cuentas de clientes
10. Herramientas e instrumentos para el cálculo aplicados a la venta

UNIDAD FORMATIVA 2. UF0031 TÉCNICAS DE VENTA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS DE VENTA

1. Tipos de venta
2. Fases del proceso de venta
3. Preparación de la venta
4. Aproximación al cliente
5. Análisis del producto/servicio
6. Características del producto según el CVP (Ciclo del vida de producto)
7. El argumentario de ventas

UNIDAD DIDÁCTICA 2. APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA

1. Presentación y demostración del producto/servicio
2. Demostraciones ante un gran número de clientes
3. Argumentación comercial
4. Técnicas para la refutación de objeciones
5. Técnicas de persuasión a la compra
6. Ventas cruzadas
7. Técnicas de comunicación aplicadas a la venta
8. Técnicas de comunicación no presenciales

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SEGUIMIENTO Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

1. La confianza y las relaciones comerciales
2. Estrategias de fidelización
3. Externalización de las relaciones con clientes: telemarketing.
4. Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente (CRM)

UNIDAD DIDÁCTICA 4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES PROPIOS DE LA VENTA

1. Conflictos y reclamaciones en la venta
2. Gestión de quejas y reclamaciones
3. Resolución de reclamaciones

UNIDAD FORMATIVA 3. UF0032 VENTA ONLINE UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTERNET COMO CANAL DE VENTA

1. Las relaciones comerciales a través de Internet
2. Utilidades de los sistemas online
3. Modelos de comercio a través de Internet
4. Servidores online

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DISEÑO COMERCIAL DE PÁGINAS WEB

1. El internauta como cliente potencial y real
2. Criterios comerciales en el diseño comercial de páginas web
3. Tiendas virtuales
4. Medios de pago en Internet
5. Conflictos y reclamaciones de clientes
6. Aplicaciones a nivel usuario para el diseño de páginas web comerciales: gestión de contenidos

MÓDULO 5. MF1792_2 GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN PEQUEÑOS NEGOCIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

1. El trabajo y la salud
2. Los riesgos profesionales

3. Derechos y básicos de empresa y trabajadores
4. Medidas preventivas y de protección: colectivas e individuales
5. Consulta y participación: empresa y trabajadores
6. Riesgos generales y específicos del sector correspondiente al pequeño negocio o microempresa y su prevención
7. Sistemas elementales de control de riesgos. Protección colectiva e individual.
8. Planes de emergencia y evacuación
9. El control de la salud de los trabajadores
10. Evaluación de riesgos generales y específicos y planificación de la prevención de riesgos en pequeños negocios
11. Protección colectiva e individual

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS EN PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS

1. Principios básicos de gestión de la prevención
2. Planificación de la actividad preventiva
3. Tipología de servicios, características y modos de gestión
4. Organización del trabajo preventivo: rutinas básicas
5. Documentación: recogida, elaboración y archivo

UNIDAD DIDÁCTICA 3. RIESGOS GENERALES Y ACTUACIONES PREVENTIVAS EN LOS PEQUEÑOS NEGOCIO O MICROEMPRESAS

1. Riesgos y formas de prevención más comunes en los pequeños negocios o microempresas
2. Funciones de la comunicación efectiva y la formación en la evitación de riesgos
3. Aplicación de técnicas para favorecer comportamientos seguros

UNIDAD DIDÁCTICA 4. SITUACIONES DE EMERGENCIA Y EVACUACIÓN EN PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS.

1. El plan de emergencia
2. El plan de evacuacion
3. El simulacro de evacuacion

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ORGANISMOS, ÓRGANOS Y ENTIDADES RELACIONADOS CON LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

1. Marco normativo basico en materia de prevencion de riesgos laborales
2. Organismos publicos relacionados con la Seguridad y Salud en el Trabajo
3. Gestion de la prevencion de riesgos laborales