DOBLE TITULACIÓN

MÁSTER EN ESTRATEGIA COMERCIAL Y PLAN DE VENTAS

+

MÁSTER EN COMERCIO ELECTRÓNICO

ESCUELA DE POSTGRADO
DE ECONOMÍA Y FINANZAS

EPEF066

- DOBLE TITULACIÓN -



CECAP

CUM LAUDE

ESPAÑA
NOTARIO

DESTINATARIOS

El postgrado está especialmente diseñado para aquellas personas que estén interesadas en adquirir habilidades sobre este ámbito y que quieran asegurarse un recorrido con una especial elevación y consolidación de competencias.

Permite adquirir conocimientos de la organización comercial, la gestión de la fuerza de ventas y equipos comerciales, las operaciones de venta, las promociones comerciales y el inglés profesional para actividades comerciales. Por otro lado, se especifica en las TIC del comercio digital y del comercio electrónico, desarrollando conceptos y capacidades sobre el proceso de compra y el comportamiento del consumidor, las bases de un negocio online, el diseño web, las condiciones de compra, la seguridad, las formas de pago en el comercio digital, la gestión del stock en el e-commerce, la estrategia de marketing, el marketing digital y el de las redes sociales, el posicionamiento y analítica web, la atención al cliente y la fidelización. Además, al finalizar cada unidad didáctica, el alumno dispondrá de ejercicios de autoevaluación que le permitirán valorar los conocimientos adquiridos.

El alumno recibirá acceso a un curso inicial donde encontrará información sobre la metodología de aprendizaje, la titulación que recibirá, el funcionamiento del Campus Virtual, qué hacer una vez el alumno haya finalizado e información sobre Grupo Esneca Formación. Además, el alumno dispondrá de un servicio de **clases en directo**.

FICHA TÉCNICA

CARGA HORARIA
600H

MODALIDAD
ONLINE
*La modalidad incluye módulos con clases en directo.

CURSO INICIAL
ONLINE

TUTORÍAS
PERSONALIZADAS

IDIOMA
ESPAÑOL

DURACIÓN
HASTA UN AÑO
*Prorrogable

IMPORTE

VALOR ORIGINAL: ~~3120 €~~
VALOR ACTUAL: 780 €

CERTIFICACIÓN OBTENIDA

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el **"MÁSTER EN ESTRATEGIA COMERCIAL Y PLAN DE VENTAS + MÁSTER EN COMERCIO ELECTRÓNICO",** de la ESCUELA DE POSTGRADO DE ECONOMÍA Y FINANZAS, avalada por nuestra condición de socios de la CECAP y AEEN, máximas instituciones españolas en formación y de calidad.

Los diplomas, además, llevan el sello de Notario Europeo, que da fe de la validez, contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional.

CONTENIDO FORMATIVO

PARTE 1

DIRECCIÓN Y ESTRATEGIAS DE LA ACTIVIDAD E INTERMEDIACIÓN COMERCIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MARCO ECONÓMICO DEL COMERCIO Y LA INTERMEDIACIÓN COMERCIAL

1. El sector del comercio y la intermediación comercial.
2. El sistema de distribución comercial en la economía.
3. Fuentes de información comercial.
4. El comercio electrónico.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. OPORTUNIDADES Y PUESTA EN MARCHA DE LA ACTIVIDAD DE VENTAS E INTERMEDIACIÓN

1. El entorno de la actividad.
2. Análisis de mercado.
3. Oportunidades de negocio.
4. Formulación del plan de negocio.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. MARCO JURÍDICO Y CONTRATACIÓN EN EL COMERCIO E INTERMEDIACIÓN COMERCIAL

1. Concepto y normas que rigen el comercio en el contexto jurídico.
2. Formas jurídicas para ejercer la actividad por cuenta propia.
3. El contrato de agencia comercial.
4. El código deontológico del agente comercial.
5. Otros contratos de intermediación.
6. Trámites administrativos previos para ejercer la actividad.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. DIRECCIÓN COMERCIAL Y LOGÍSTICA COMERCIAL

1. Planificación y estrategias comerciales.
2. Promoción de ventas.
3. La logística comercial en la gestión de ventas de productos y servicios.
4. Registro, gestión y tratamiento de la información comercial, de clientes, productos y/o servicios comerciales.
5. Redes al servicio de la actividad comercial.

PARTE 2

CONTABILIDAD Y ANALÍTICA CONTABLE

INTRODUCCIÓN

MÓDULO 1. CONTABILIDAD

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTO Y OBJETIVOS DE LA CONTABILIDAD

1. Tipos de contabilidad
2. Relación con las finanzas
3. Regulación contable

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PATRIMONIO EMPRESARIAL

1. Masas patrimoniales
   -Activos
   -Pasivos
   -Patrimonio neto
   -Balance de situación

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 2. HECHOS CONTABLES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ASPECTO DINÁMICO DEL PATRIMONIO

1. Variación de los bienes patrimoniales
   -Tipos de hechos contables
   -Cuenta
   -Partida doble

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCESO DE CONTABILIZACIÓN

1. Libro diario
2. Libro mayor
3. Balance de comprobación
   -Recomendaciones

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 3. RESULTADO DE LA EMPRESA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GANANCIAS Y PÉRDIDAS

1. Ingresos
   -Operacionales y no operacionales
2. Gastos
   -Operacionales y no operacionales

UNIDAD DIDÁCTICA 2. RESULTADO

1. Consumo de materiales
2. Amortización

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CUENTA DE RESULTADOS

1. Ordenación de la cuenta de resultados
2. Cuenta de resultados en las NIIF y en el PGC

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 4. INTERPRETACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA NORMATIVA MERCANTIL Y CONTABLE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANÁLISIS DE LA DOCUMENTACIÓN Y NORMATIVA MERCANTIL Y CONTABLE

1. Procedimientos y registros necesarios
2. Documentos destinados a la formalización de operaciones comerciales y financieras
3. Leyes que regulan las relaciones comerciales
4. Coherencia entre la documentación y la normativa
5. Identificación de posibles errores o fraudes
6. Ingreso-cobro
7. Gasto-pago

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CLASES DE EMPRESAS

1. Según su tamaño
2. Según su forma jurídica
3. Según su actividad económica
   -Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE-2009)
   -Clasificación según el Impuesto de Actividades Económicas (IAE)
4. Según su ámbito geográfico

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL PATRIMONIO DE LA EMPRESA

1. Balance de situación
2. Fondo de maniobra
3. Inventario y masas patrimoniales

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 5. CONTABILIDAD DE GESTIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ¿QUÉ ES LA CONTABILIDAD DE GESTIÓN?

1. Contabilidad de gestión vs. contabilidad financiera

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TIPOS DE COSTES

1. Costes fijos y variables
2. Costes directos e indirectos
3. Costes históricos y previstos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SISTEMAS DE COSTES

1. Empresas uniproducto
2. Empresas multiproducto
   -Direct costing
   -Full costing

3. Sistema ABC

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 6. PGC Y LIBROS CONTABLES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MARCO LEGAL DE LA CONTABILIDAD EN ESPAÑA

1. Plan de cuentas

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ESTRUCTURA DEL PGC PARA PYMES

1. Marco conceptual de la contabilidad
2. Normas de registro y valoración
3. Cuentas anuales
4. Cuadro de cuentas
5. Definiciones y relaciones contables

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LIBROS CONTABLES

1. Libros obligatorios
2. Libros voluntarios
3. Legalización y conservación de los libros

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

SOLUCIONARIO

MÓDULO 7. REGISTROS CONTABLES DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ADAPTACIÓN DEL PGC A NORMAS INTERNACIONALES DE INFOR- MACIÓN FINANCIERA (NIIF-UE)

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN Y REPRESENTACIÓN CONTABLE: TEORÍA DE LAS CUENTAS

1. La partida doble
2. Balance de comprobación de sumas y saldos
3. Amortización y provisión
4. Periodificación de gastos e ingresos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. REALIZAR UN CICLO CONTABLE BÁSICO COMPLETO: APERTURA Y CIERRE DE LA CONTABILIDAD

UNIDAD DIDÁCTICA 4. RESULTADO DE LA GESTIÓN Y SU REPRESENTACIÓN CONTABLE: LA CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LIBROS OFICIALES Y RESPONSABILIDAD CONTABLE

1. Libros oficiales
2. Código deontológico

3. El delito contable
4. Normativa mercantil en torno al secreto contable

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 8. CONTABILIDAD DEL IVA EN LOS LIBROS AUXILIARES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. IMPORTANCIA Y OBJETIVOS DE LA CONTABILIDAD DEL IVA

1. Operaciones sujetas al IVA
2. Operaciones no sujetas al IVA
3. Operaciones exentas al IVA
4. Inversión de sujeto pasivo

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LEY DEL IVA Y TIPOS VIGENTES EN ESPAÑA

1. Tipos de IVA general
2. Tipos de IVA reducido
3. Tipos de IVA superreducido
4. Tipos impositivos del 5 % y el 0 %

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONTABILIZACIÓN DEL IVA

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL IVA EN LAS OPERACIONES INTRACOMUNITARIAS

1. Tratamiento fiscal del IVA en las operaciones intracomunitarias
2. Requisitos y obligaciones para las operaciones intracomunitarias

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LIQUIDACIÓN DEL IMPUESTO

1. Obligaciones de liquidación del IVA
2. Periodicidad de la liquidación del IVA

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 9. DOCUMENTACIÓN COMERCIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DOCUMENTOS COMERCIALES NEGOCIABLES

1. Cheque
   -Tipos de cheques
2. Letra de cambio
   -Tipos de letras de cambio
3. Libranza
4. Pagaré
   -Tipos de pagaré

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DOCUMENTOS COMERCIALES NO NEGOCIABLES

1. Pedido
2. Albarán
   -Tipos de albarán
3. Recibo
   -Tipos de recibo

4. Tique
5. Factura
   -Tipos de factura
6. Comprobante de pago
7. Notas de contabilidad, de débito y de crédito

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 10. ANÁLISIS DE LA CONTABILIDAD

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANÁLISIS DEL BALANCE

1. Cálculo de porcentajes
2. Representación gráfica
3. Estado de origen y aplicación de fondos
4. Estado de flujos de efectivo
5. Estado de cambios en el patrimonio neto
6. Estudio de las ratios
   -Ratio de endeudamiento
   -Ratio de liquidez
   -Ratio de cobro y pago
   -Ratio de rotación

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ANÁLISIS ECONÓMICO

1. Cálculo de porcentajes
2. Representación gráfica
3. Tasa de expansión de las ventas
4. Destino de cada 100 unidades monetarias vendidas
5. Análisis de los gastos
6. Punto de equilibrio

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ANÁLISIS DE LA RENTABILIDAD

1. Rendimiento del activo
2. Rentabilidad del patrimonio neto

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 11. APLICACIONES INFORMÁTICAS DE CONTABILIDAD

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ESTRUCTURA DE LOS PROGRAMAS CONTABLES

1. Prestaciones y funcionalidades
2. Tipos de software disponibles
   -Factores a tener en cuenta al elegir un programa contable

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL ALTA DE LAS EMPRESAS EN LA APLICACIÓN INFORMÁTICA

1. Introducción de los datos correspondientes

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE LAS CUENTAS CONTABLES

UNIDAD DIDÁCTICA 4. IMPLEMENTACIÓN Y USO DE PROGRAMAS DE

CONTABILIDAD

1. Instalación y utilización de aplicaciones informáticas actualizadas
2. Realización de copias de seguridad

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 12. REGISTRO CONTABLE A TRAVÉS DE APLICACIONES INFORMÁTICAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN DE DATOS CONTABLES EN LA APLICACIÓN

1. Utilidades de los asientos contables
2. Introducción de asientos que permitan el cálculo automático del IVA
3. Utilización de asientos predefinidos para operaciones habituales

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE LOS LIBROS CONTABLES EN LA APLICACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 3. REGULARIZACIÓN Y LIQUIDACIÓN DEL IVA

UNIDAD DIDÁCTICA 4. APERTURA DE LA CONTABILIDAD

1. Balance de comprobación de sumas y saldos
2. Realización del cierre del ejercicio

UNIDAD DIDÁCTICA 5. OBTENCIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES

UNIDAD DIDÁCTICA 6. RESPONSABILIDAD Y CONFIDENCIALIDAD EN EL REGISTRO CONTABLE

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

SOLUCIONARIO

BIBLIOGRAFÍA

PARTE 3

GESTIÓN FISCAL

INTRODUCCIÓN

MÓDULO 1. INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN FISCAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DISPOSICIONES GENERALES DEL ORDENAMIENTO TRIBUTARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SISTEMA TRIBUTARIO

1. Tasas
2. Contribuciones especiales
3. Impuestos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PRESTACIONES PATRIMONIALES DE CARÁCTER PÚBLICO

UNIDAD DIDÁCTICA 4. RELACIONES JURÍDICO-TRIBUTARIAS

UNIDAD DIDÁCTICA 5. OBLIGACIONES FISCALES INICIALES

1. Impuesto sobre actividades económicas (IAE)
2. Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados (ITPyAJD)

UNIDAD DIDÁCTICA 6. ÁMBITO DE APLICACIÓN

1. Territorio español
2. Regímenes forales
3. Otros regímenes especiales por razón de territorio

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 2. IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES I

UNIDAD DIDÁCTICA 1. NATURALEZA CONTABLE DEL IMPUESTO

UNIDAD DIDÁCTICA 2. HECHO IMPONIBLE

1. Atribución de rentas
2. Criterios de atribución de las rentas

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONTRIBUYENTES

1. Residencia y domicilio fiscal

UNIDAD DIDÁCTICA 4. RENTAS QUE SE EXCLUYEN DE TRIBUTACIÓN

1. Rentas no sujetas

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ENTIDADES EXENTAS

1. Entidades totalmente exentas
2. Entidades parcialmente exentas
3. Entidades e instituciones sin ánimo de lucro

UNIDAD DIDÁCTICA 6. PERIODO IMPOSITIVO Y DEVENGO DEL IMPUESTO

UNIDAD DIDÁCTICA 7. BASE IMPONIBLE

UNIDAD DIDÁCTICA 8. AMORTIZACIONES

1. Requisitos para la deducibilidad de las amortizaciones
2. Métodos contables de depreciación

UNIDAD DIDÁCTICA 9. PÉRDIDAS POR DETERIORO DE VALOR

1. Deducciones de pérdidas por deterioro de valor de elementos patrimoniales

UNIDAD DIDÁCTICA 10. PROVISIONES

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 3. IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES II

UNIDAD DIDÁCTICA 1. IMPUTACIÓN TEMPORAL DE INGRESOS Y GASTOS

1. Operaciones a plazos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMPENSACIÓN DE BASES IMPONIBLES NEGATIVAS

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TIPO DE GRAVAMEN

1. Tipo general
2. Tipos específicos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. DEDUCCIONES DE LA CUOTA ÍNTEGRA

UNIDAD DIDÁCTICA 5. BONIFICACIONES APLICABLES EN LA CUOTA ÍNTEGRA

UNIDAD DIDÁCTICA 6. DEDUCCIONES DE POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 4. IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO I

UNIDAD DIDÁCTICA 1. NATURALEZA, APLICACIÓN Y ÁMBITO ESPACIAL DEL IMPUESTO

1. Naturaleza del impuesto
   -Impuesto indirecto
   -Impuesto sobre el consumo
2. Aplicación del impuesto

3. Ámbito espacial de aplicación del impuesto
   -Normativa estatal del impuesto
   -Normativa de cesión de tributos a las comunidades autónomas
   -Normativa foral del impuesto
   -Delimitación con el concepto de TPO del ITP y AJD

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EMPRESARIO O PROFESIONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 3. HECHO IMPONIBLE Y EXENCIONES

1. Concepto de entregas de bienes y prestaciones de servicios
   -Entregas de bienes
   -Operaciones asimiladas a las entregas de bienes
   -Prestación de servicios
   -Operaciones asimiladas a las prestaciones de servicios
   -Actividad empresarial o profesional
   -Operaciones realizadas en el territorio
   -Lugar de realización de las entregas de bienes
   -Lugar de realización de las prestaciones de servicios
   -Operaciones no sujetas
   -Operaciones exentas
2. Concepto de adquisiciones intracomunitarias e importaciones de bienes
   -Adquisiciones intracomunitarias de bienes
   -Importaciones de bienes
   -Operaciones realizadas en el territorio
   -Operaciones no sujetas
   -Operaciones exentas

UNIDAD DIDÁCTICA 4. SUJETO PASIVO

1. Regla general
2. Reglas especiales
3. Responsables del impuesto
4. Repercusión del impuesto

UNIDAD DIDÁCTICA 5. DEVENGO DEL IMPUESTO

1. Regla general
2. Reglas especiales

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

SOLUCIONARIO

MÓDULO 5. IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO II

UNIDAD DIDÁCTICA 1. BASE IMPONIBLE

1. Regla general
2. Reglas especiales
3. Modificación de la base imponible

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TIPO IMPOSITIVO

1. Tipo impositivo general
2. Tipo impositivo reducido
3. Tipo impositivo superreducido

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DEDUCCIÓN DEL IVA

1. Derecho a la deducción
   -Limitaciones del derecho a deducir
   -Exclusiones y restricciones del derecho a deducir

UNIDAD DIDÁCTICA 4. DEVOLUCIÓN DEL IVA

1. Plazo de devolución

UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN Y LIQUIDACIÓN DEL IMPUESTO

1. Autoliquidación del IVA

UNIDAD DIDÁCTICA 6. REGÍMENES ESPECIALES

1. Régimen simplificado
2. Régimen especial de la agricultura, ganadería y pesca
3. Régimen especial de los bienes usados, objetos de arte, antigüedades y objetos de colección
4. Régimen especial del recargo de equivalencias
5. Régimen especial del grupo de entidades
6. Régimen especial de las agencias de viajes
7. Régimen especial del criterio de caja
8. Régimen especial aplicable a las operaciones con oro de inversión
9. Régimen especial aplicable a los servicios de telecomunicaciones, de radiodifusión o de televisión y a los prestados por vía electrónica

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 6. IMPUESTO SOBRE LA RENTA DE LAS PERSONAS FÍSICAS I

UNIDAD DIDÁCTICA 1. NATURALEZA Y OBJETO DEL IMPUESTO

1. Regulación del IRPF
2. Ámbito espacial de aplicación del IRPF

UNIDAD DIDÁCTICA 2. HECHO IMPONIBLE

1. Rentas no sujetas
2. Rentas exentas

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONTRIBUYENTES

1. Contribuyentes que tienen su residencia habitual en territorio español
2. Contribuyentes que tienen su residencia habitual en territorio extranjero

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PERIODO IMPOSITIVO Y DEVENGO DEL IMPUESTO

1. Esquema de liquidación del IRPF
2. Base imponible
   -Renta general
   -Renta del ahorro

UNIDAD DIDÁCTICA 5. RENDIMIENTOS DEL TRABAJO

1. Características de los rendimientos del trabajo
   -Tipos de rendimientos del trabajo
2. Rendimientos del trabajo en especie
   -Rendimientos en especie no sujetos o exentos
   -Reglas de valoración de los rendimientos en especie
3. Rendimientos íntegros del trabajo
   -Tipos de reducciones por rendimientos íntegros
4. Rendimiento neto del trabajo
5. Individualización de los rendimientos del trabajo
6. Imputación temporal de los rendimientos del trabajo

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 7. IMPUESTO SOBRE LA RENTA DE LAS PERSONAS FÍSICAS II

UNIDAD DIDÁCTICA 1. RENDIMIENTOS DEL CAPITAL

1. Rendimientos del capital inmobiliario
   -Rendimientos derivados del arrendamiento
   -Rendimientos íntegros del capital inmobiliario
   -Rendimiento neto del capital inmobiliario
   -Rendimiento neto reducido del capital inmobiliario
2. Rendimientos del capital mobiliario
   -Rendimientos íntegros del capital mobiliario
   -Rendimiento neto del capital mobiliario
3. Individualización de los rendimientos del capital
4. Imputación temporal de los rendimientos del capital

UNIDAD DIDÁCTICA 2. RENDIMIENTOS DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS

1. Elementos patrimoniales afectos
2. Métodos de determinación del rendimiento neto
3. Individualización de los rendimientos de actividades económicas
4. Imputación temporal de los rendimientos de actividades económicas
5. Reducciones del rendimiento neto

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DEDUCCIONES DE LA CUOTA ÍNTEGRA

1. Deducción por inversión en vivienda habitual
2. Deducción por inversión en empresas de nueva o reciente creación
3. Deducción por alquiler de la vivienda habitual
4. Deducciones por donativos y otras aportaciones
5. Deducción por actuaciones para la protección y difusión del Patrimonio Histórico Español y del Patrimonio Mundial
6. Deducciones por familia numerosa o personas con discapacidad a cargo
7. Deducción por maternidad
8. Deducciones por rentas obtenidas en Ceuta o Melilla
9. Deducción por inversiones en Canarias (DIC)
10. Deducción para las unidades familiares con miembros en otro Estado de la Unión Europea
11. Deducciones por incentivos y estímulos a la inversión empresarial

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

SOLUCIONARIO
BIBLIOGRAFÍA

PARTE 4

GESTIÓN DE LA FUERZA DE VENTAS Y EQUIPOS COMERCIALES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DETERMINACIÓN DE LA FUERZA DE VENTAS.

1. Definición y conceptos clave
2. Establecimiento de los objetivos de venta
3. Predicción de los objetivos de venta
4. El sistema de dirección por objetivos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. RECLUTAMIENTO Y RETRIBUCIÓN DE VENDEDORES.

1. El reclutamiento del vendedor
2. El proceso de selección de vendedores
3. Sistemas de retribución de vendedores
4. La acogida del vendedor de la empresa

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LIDERAZGO DEL EQUIPO DE VENTAS.

1. Dinamización y dirección de equipos comerciales
2. Estilos de mando y liderazgo
3. Las funciones del líder
4. La motivación y reanimación del equipo comercial
5. El líder como mentor

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ORGANIZACIÓN Y CONTROL DEL EQUIPO COMERCIAL.

1. Evaluación del desempeño comercial
2. Las variables de control
3. Los parámetros de control
4. Los instrumentos de control
5. Análisis y evaluación del desempeño de los miembros del equipo comercial
6. Evaluación general del plan de ventas llevado a cabo y de la satisfacción del cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 5. FORMACIÓN Y HABILIDADES DEL EQUIPO DE VENTAS.

1. Necesidad de la formación del equipo
2. Modalidades de la formación
3. La formación inicial del vendedor
4. La formación permanente del equipo de ventas

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL EQUIPO COMERCIAL.

1. Teoría del conflicto en entornos de trabajo
2. Identificación del conflicto
3. La resolución del conflicto

PARTE 5

ORGANIZACIÓN DE PROCESOS DE VENTA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN DEL ENTORNO COMERCIAL.

1. Estructura del entorno comercial
2. Fórmulas y formatos comerciales
3. Evolución y tendencias de la comercialización y distribución comercial. Fuentes de información y actualización comercial
4. Estructura y proceso comercial en la empresa
5. Posicionamiento e imagen de marca del producto, servicio y los establecimientos comerciales
6. Normativa general sobre comercio
7. 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. Elaboración de la documentación
4. 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

PARTE 6

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. 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

PARTE 7

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

PARTE 8

PROMOCIONES EN ESPACIOS COMERCIALES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROMOCIÓN EN EL PUNTO DE VENTA.

1. Comunicación comercial
2. Planificación de actividades promocionales según el público objetivo
3. La promoción del fabricante y del establecimiento
4. Formas de promoción dirigidas al consumidor
5. Selección de acciones
6. Animación de puntos calientes y fríos en el establecimiento comercial
7. Utilización de aplicaciones informáticas de gestión de proyectos/tareas

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MERCHANDISING Y ANIMACIÓN DEL PUNTO DE VENTA.

1. Definición y alcance del merchandising
2. Tipos de elementos de publicidad en el punto de venta
3. Técnicas de rotulación y serigrafía
4. Mensajes promocionales
5. Aplicaciones informáticas para la autoedición de folletos y carteles publicitarios

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONTROL DE LAS ACCIONES PROMOCIONALES.

1. Criterios de control de las acciones promocionales
2. Cálculo de índices y ratios económico-financieros
3. Análisis de resultados
4. Aplicación de medidas correctoras en el punto de venta
5. Utilización de hojas de cálculo informático para la organización y control del trabajo

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ACCIONES PROMOCIONALES ONLINE.

1. Internet como canal de información y comunicación de la empresa/establecimiento
2. Herramientas de promoción online, sitios y estilos web para la promoción de espacios virtuales
3. Páginas web comerciales e informacionales
4. Elementos de la tienda y/o espacio virtual
5. Elementos de la promoción online

PARTE 9

INGLÉS PROFESIONAL PARA ACTIVIDADES COMERCIALES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR EN INGLÉS.

1. Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes
2. Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor
3. Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita
4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores
5. Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad

UNIDAD DIDÁCTICA 2. APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA EN INGLÉS.

1. Presentación de productos/servicios
2. Pautas y convenciones habituales para la detección de necesidades de los clientes/consumidores
3. Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de venta
4. Fórmulas para el tratamiento de objeciones del cliente/consumidor
5. Estructuras sintácticas y usos habituales en la venta telefónica
6. Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes: presentación de productos/servicios

UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIÓN COMERCIAL ESCRITA EN INGLÉS.

1. Estructura y terminología en la documentación comercial básica
2. Cumplimentación de documentación comercial básica en Inglés
3. Redacción de correspondencia comercial
4. Estructura y fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación interna en la empresa en inglés
5. Elaboración de informes y presentaciones comerciales en Inglés
6. Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico para incentivar la venta
7. Abreviaturas y usos habituales en la comunicación escrita con diferentes soportes: Internet, Fax, Correo Electrónico, Carta u otros Análogos

PARTE 10

TIC EN COMERCIO DIGITAL Y COMERCIO ELECTRÓNICO

INTRODUCCIÓN

MÓDULO 1. INTRODUCCIÓN AL COMERCIO DIGITAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ¿QUÉ ES EL COMERCIO DIGITAL?

1. Origen
2. Ventajas y desventajas
3. Tipos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONCEPTO DE DIGITALIZACIÓN EMPRESARIAL

1. Desarrollo de las TIC
2. Internet
3. Recursos digitales
4. Habilidades digitales

UNIDAD DIDÁCTICA 3. NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO

UNIDAD DIDÁCTICA 4. INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

UNIDAD DIDÁCTICA 5. IMPORTANCIA DEL COMERCIO SOSTENIBLE

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 2. PROCESO DE COMPRA Y COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESO DE COMPRA

1. Fases de la decisión de compra
2. Factores influyentes en la decisión de compra

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PAUTAS DE FIJACIÓN DE PRECIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONDUCTA DEL USUARIO EN LA COMPRA *ONLINE*

1. Tipos de consumidores
2. Necesidades del consumidor
3. Modelos de comportamiento de los usuarios en el entorno digital

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CADENA DE VALOR EN EL *E-COMMERCE*

UNIDAD DIDÁCTICA 5. *M-COMMERCE*

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 3. BASES DE UN NEGOCIO *ONLINE*

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DESARROLLO DE LA IDEA DE NEGOCIO

1. Presupuesto

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DOMINIO

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SERVIDOR Y ALOJAMIENTO WEB

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PRINCIPALES COMPONENTES DE UNA TIENDA *ONLINE*

UNIDAD DIDÁCTICA 5. *CONTENT MANAGEMENT SYSTEM* (CMS)

UNIDAD DIDÁCTICA 6. DISEÑO WEB

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 4. DISEÑO WEB

UNIDAD DIDÁCTICA 1. BASES DEL DISEÑO WEB

1. Accesibilidad
2. Usabilidad
3. Interfaz

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CREACIÓN DE UN PROYECTO WEB

UNIDAD DIDÁCTICA 3. HTML O LENGUAJE WEB

1. Estructura básica de un documento HTML

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ARQUITECTURA WEB

1. Inicio o *home*
2. Categorías
3. Fichas del producto
4. Carrito de compra

UNIDAD DIDÁCTICA 5. IMPORTANCIA DEL DISEÑO *RESPONSIVE*

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 5. CONDICIONES DE COMPRA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ¿QUÉ SON LAS CONDICIONES DE COMPRA DE UN COMERCIO?

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN Y CONTACTO DEL VENDEDOR

UNIDAD DIDÁCTICA 3. REGISTRO DE USUARIOS

1. Protección de datos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. MEDIOS DE PAGO

UNIDAD DIDÁCTICA 5. GASTOS Y OPCIONES DE ENVÍO Y ENTREGA

1. A domicilio
2. Puntos de entrega
3. *Click & collect*

UNIDAD DIDÁCTICA 6. *PACKAGING*

UNIDAD DIDÁCTICA 7. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍA

UNIDAD DIDÁCTICA 8. DESISTIMIENTO

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 6. SEGURIDAD

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTO DE SEGURIDAD EN EL COMERCIO DIGITAL

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CIBERAMENAZAS

1. Ataques a contraseñas
2. Ataques a conexiones
3. Ataques por ingeniería social
4. Ataques por *malware*

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROTECCIÓN ANTE CIBERAMENAZAS

1. Configuración de un protocolo de seguridad

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PAUTAS GENERALES PARA DETECTAR COMPRAS FRAUDULENTAS

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 7. FORMAS DE PAGO EN EL COMERCIO DIGITAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PAGO A TRAVÉS DE INTERMEDIARIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO Y TPV VIRTUAL

UNIDAD DIDÁCTICA 3. BIZUM

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PAGO CONTRA REEMBOLSO

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PAGO FRACCIONADO O APLAZADO

UNIDAD DIDÁCTICA 6. TRANSFERENCIA BANCARIA

UNIDAD DIDÁCTICA 7. PAGO MÓVIL

UNIDAD DIDÁCTICA 8. DOMICILIACIÓN BANCARIA

UNIDAD DIDÁCTICA 9. *BITCOIN*

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 8. GESTIÓN DEL *STOCK* EN *E-COMMERCE*

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SELECCIÓN DE PROVEEDORES

UNIDAD DIDÁCTICA 2. *STOCK*

1. Tipos de *stock*
2. *Stock* de seguridad
3. Margen comercial

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE LAS EXISTENCIAS

1. Sistemas de control de existencias
2. Sistemas de organización de *stock*

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PREDICCIÓN DE LA DEMANDA

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ROTURA DE *STOCK*

UNIDAD DIDÁCTICA 6. COSTES ASOCIADOS AL *STOCK*

UNIDAD DIDÁCTICA 7. MODELOS DE ALMACENAMIENTO EN *E-COMMERCE*

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 9. ESTRATEGIA DE *MARKETING*

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTO Y DEFINICIONES DEL *MARKETING*

1. Antecedentes
2. *Marketing* tradicional y las 4P

UNIDAD DIDÁCTICA 2. *BRANDING*

1. Identidad corporativa
2. Imagen de marca

UNIDAD DIDÁCTICA 3. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

UNIDAD DIDÁCTICA 4. *MARKETING OFFLINE* VS. *MARKETING* DIGITAL

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PUBLICIDAD TRADICIONAL

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 10. *MARKETING* DIGITAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DEL *MARKETING* TRADICIONAL AL DIGITAL

1. 4E y 4F
2. Medios del *marketing* digital
3. Objetivos del *marketing* digital

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ESTRATEGIAS DE *MARKETING*

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PLAN DE *MARKETING* DIGITAL

UNIDAD DIDÁCTICA 4. MÉTRICAS DE *MARKETING* DIGITAL

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 11. *MARKETING* EN LAS REDES SOCIALES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. APROXIMACIÓN AL CONCEPTO DE RED SOCIAL

1. Tipos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. *MAKETING* DE REDES SOCIALES

1. Utilidad en el comercio

UNIDAD DIDÁCTICA 3. REPUTACIÓN *ONLINE*

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PRINCIPALES REDES SOCIALES

1. Facebook
2. Instagram
3. Twitter
4. LinkedIn
5. TikTok
6. YouTube
7. Otras

UNIDAD DIDÁCTICA 5. *SOCIAL MEDIA PLAN*

1. Elaboración de un *social media plan*
2. Gestión de crisis

UNIDAD DIDÁCTICA 6. *SOCIAL MEDIA OPTIMIZATION*

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 12. POSICIONAMIENTO WEB

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL POSICIONAMIENTO WEB

1. Motores de búsqueda
2. Posicionamiento en buscadores
3. Palabras clave
4. Directrices para *webmasters*

UNIDAD DIDÁCTICA 2. POSICIONAMIENTO ORGÁNICO: *SEARCH ENGINE OPTIMIZATION* (SEO)

1. Estrategias de SEO
2. Técnicas de SEO
3. Diseño de una estrategia SEO

UNIDAD DIDÁCTICA 3. POSICIONAMIENTO PATROCINADO: *SEARCH ENGINE MANAGEMENT* (SEM)

1. Conceptos básicos de una estrategia SEM
2. Bases de una estrategia SEM
3. Google Ads

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 13. ANALÍTICA WEB

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ¿QUÉ ES LA ANALÍTICA WEB?

1. Herramientas de analítica web
2. Auditoría web

UNIDAD DIDÁCTICA 2. FUNDAMENTOS DE GOOGLE ANALYTICS

1. Audiencias
2. Principales porcentajes
3. Página de destino
4. Evento
5. Conversión
6. Objetivo
7. Visita o usuario único

UNIDAD DIDÁCTICA 3. *COOKIES*

1. Tipologías de *cookies*
2. Eliminación de *cookies*

UNIDAD DIDÁCTICA 4. JAVASCRIPT

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 14. ATENCIÓN AL CLIENTE Y FIDELIZACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL CLIENTE Y LA EMPRESA

1. Fases de la atención al cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

1. Elementos de la comunicación
2. Canales de comunicación
3. Barreras en la comunicación
4. Bases de una comunicación efectiva

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PAUTAS GENERALES DE UN BUEN SERVICIO AL CLIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 4. FIGURA DEL *CUSTOMER EXPERIENCE MANAGER*

UNIDAD DIDÁCTICA 5. GENERACIÓN DE *LEADS*

UNIDAD DIDÁCTICA 6. FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE

1. Estrategias

UNIDAD DIDÁCTICA 7. VALORACIÓN DEL CLIENTE

1. Grados de valoración de la satisfacción
2. Canales de valoración

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

SOLUCIONARIO

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA