

Curso: Organización de Procesos de Venta

Familia Profesional: Comercio y marketing.

Modalidad: On-line (Teleformación).

Duración: 25 h.

Contenidos:

1: Organización del entorno comercial

- 1.1 Estructura del entorno comercial:
 - 1.1.1 Sector comercio: comercio al por menor y al por mayor.
 - 1.1.2 Comercialización en otros sectores: el departamento y el departamento de ventas
 - 1.1.3 Agentes: Fabricantes, distribuidores, representantes comerciales y consumidores
 - 1.1.4 Relaciones entre los agentes
- 1.2 Fórmulas y formatos comerciales
 - 1.2.1 Tipos de venta: presencial y no presencial
 - 1.2.2 Representación comercial: representantes y agentes comerciales
 - 1.2.3 Distribución comercial: Grandes superficies, centros comerciales.
 - 1.2.4 Franquicias
 - 1.2.5 Asociacionismo
- 1.3 Evolución y tendencias de la comercialización y distribución comercial. Fuentes de información y actualización comercial.
- 1.4 Estructura y proceso comercial en la empresa.
- 1.5 Posicionamiento e imagen de marca del producto, servicio y los establecimientos comerciales.
- 1.6 Normativa general sobre comercio:
 - 1.6.1 Ley de Ordenación del Comercio Minorista
 - 1.6.2 Ventas especiales
 - 1.6.3 Venta con y sin establecimiento
 - 1.6.4 Normativa local en el comercio minorista: horarios de apertura y otros.
- 1.7 Derechos del consumidor
 - 1.7.1 Tipos de derechos del consumidor
 - 1.7.2 Devoluciones
 - 1.7.3 Garantía: responsabilidades del distribuidor y del fabricante

2. Gestión de la venta profesional

- 2.1 El vendedor profesional.
 - 2.1.1 Tipos de vendedor: visitador, agente comercial, vendedor técnico, dependiente u otros.
 - 2.1.2 Perfil: habilidades, aptitudes y actitudes personales
 - 2.1.3 Formación de base y perfeccionamiento del vendedor.
 - 2.1.4 Autoevaluación, control y personalidad. Desarrollo personal y autoestima
 - 2.1.5 Carrera profesional e incentivos profesionales
- 2.2 Organización del trabajo del vendedor profesional.
 - 2.2.1 Planificación del trabajo: la agenda comercial
 - 2.2.2 Gestión de tiempos y rutas: anual, mensual y semanal
 - 2.2.3 La visita comercial. La venta fría.
 - 2.2.4 Argumentario de ventas: concepto y estructura
 - 2.2.5 Prospección y captación de clientes y tratamiento de la información comercial derivada
 - 2.2.6 Gestión de la cartera de clientes. Las aplicaciones de gestión de las relaciones con clientes (CRM Customer Relationship Management)
 - 2.2.7 Planning de visitas: Previsión de gestión de tareas y planificación de visitas
- 2.3 Manejo de las herramientas de gestión de tareas y planificación de visitas.

3. Documentación propia de la venta de productos y servicios

3.1 Documentos comerciales:

3.1.1 Documentación de los clientes: fichas y documentos con información del cliente en general.

3.1.2 Documentación de los productos y servicios: catálogos, folletos, publipromocionales y otros.

3.1.3 Documentos de pago: cheques, pagarés, transferencias y letras.

3.2 Documentos propios de la compraventa:

3.2.1 Orden de pedido

3.2.2 Factura

3.2.3 Recibo

3.2.4 Justificantes de pago

3.3 Normativa y usos habituales en la elaboración de la documentación comercial.

3.4 Elaboración de la documentación

3.4.1 Elementos y estructura de la documentación comercial

3.4.2 Orden y archivo de la documentación comercial

3.5 Aplicaciones informáticas para la elaboración y organización de la documentación comercial.

4. Cálculo y aplicaciones propias de la venta

4.1 Operativa básica de cálculo aplicado a la venta:

4.1.1 Sumas, restas, multiplicaciones y divisiones.

4.1.2 Tasas, porcentajes

4.2 Cálculo de PVP (Precio de venta al público):

4.2.1 Concepto

4.2.2 Precio mínimo de venta

4.2.3 Precio competitivo

4.3 Estimación de costes de la actividad comercial:

4.3.1 Costes de fabricación y costes comerciales

4.3.2 Costes de visitas y contacto.

4.3.3 Promociones comerciales y animación: coste y rentabilidad.

4.4 Fiscalidad:

4.4.1 IVA

4.4.2 Impuestos especiales

4.5 Cálculo de descuentos y recargos comerciales.

4.6 Cálculo de rentabilidad y margen comercial.

4.7 Cálculo de comisiones comerciales.

4.8 Cálculo de cuotas y pagos aplazados: intereses.

4.9 Aplicaciones de control y seguimiento de pedidos, facturación y cuentas de clientes.