

## Curso Organización de Procesos de Venta

Duración:

60 horas lectivas

### Metodología:

- A través de un enlace a la plataforma se introduce un usuario y un password para poder acceder al curso de referencia.
- El alumno deberá superar las distintas unidades o capítulos de los que se componen los módulos, realizando los test, casos prácticos o ejercicios que se le vayan presentando.
- Cada curso tiene un tutor / a asignado, el cual podrá enviar a los alumnos aquellos ejercicios adicionales y pruebas de aptitud que considere necesarias.
- La comunicación con el tutor se realizará siempre a través de la herramienta de correo habilitada en la plataforma a tal efecto.
- Una vez cumplimentados los ejercicios, se deben enviar al tutor para su corrección. El tutor responderá las consultas que le plantee el alumno en un plazo máximo de 24 horas.
- A los alumnos que resulten APTOS se les enviará un CERTIFICADO DE APTITUD a la dirección indicada en la solicitud.

### Programa

#### UNIDAD DIDÁCTICA 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

## **UNIDAD DIDÁCTICA 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.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 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, publicitarios 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.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 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.