

GERENTE DE PEQUEÑO COMERCIO

PROGRAMA

TEMA 1 CULTURA Y ORIENTACIÓN DE LA EMPRESA

1. Cultura y orientación de la empresa
 - 1.1. Introducción: Filosofía y cultura de la empresa
 - 1.2. Los estilos de liderazgo
2. Estructura de la distribución
 - 2.1. La distribución comercial
 - 2.2. Tipos de distribución
 - 2.3. Los mayoristas y minoristas
 - 2.4. Tipos de minoristas
3. La empresa
 - 3.1. La empresa
 - 3.2. La empresa y el entorno
 - 3.3. Adaptación de la empresa al entorno
 - 3.4. Evaluación de fortalezas y debilidades
 - 3.5. Los objetivos empresariales
4. La empresa comercial
 - 4.1. Características estructurales
 - 4.2. Dirección y control de un pequeño comercio
5. El mercado
 - 5.1. Concepto de mercado
 - 5.2. La participación en el mercado

TEMA 2 TÉCNICAS DE APROVISIONAMIENTO

1. La recepción de mercancías
 - 1.1. La manipulación de mercancías
2. El almacén
 - 2.1. El almacenaje
 - 2.2. Preparación y expedición de mercancías
3. La gestión de stocks
 - 3.1. Conceptos básicos
 - 3.2. El sistema de lote fijo y el sistema de intervalo fijo
 - 3.3. Determinación del lote económico de pedido
 - 3.4. Otros sistemas de gestión de existencias

TEMA 3 COMUNICACIÓN Y COMPORTAMIENTO DEL CLIENTE

1. Las técnicas de comunicación
 - 1.1. La comunicación
 - 1.2. Las técnicas de comunicación
 - 1.3. La voz y la palabra
 - 1.4. La escucha activa

2. El comportamiento del cliente
 - 2.1. Características del cliente
 - 2.2. Premisas básicas sobre el cliente
 - 2.3. Necesidades y motivaciones
 - 2.4. El proceso de decisión de compra

TEMA 4 LAS TÉCNICAS DE VENTA

1. Conocimiento del producto y del servicio
 - 1.1. Productos y servicios

2. La venta de contacto
 - 2.1. La acogida y la presentación

3. Las técnicas de venta
 - 3.1. Los modelos AIDAS y DIDADAS
 - 3.2. Elaboración y utilización de argumentos
 - 3.3. La demostración
 - 3.4. Las objeciones y su tratamiento

4. El cierre de la venta
 - 4.1. Técnicas de cierre de la venta
 - 4.2. El seguimiento de la venta y el servicio

TEMA 5 ANIMACIÓN DEL PUNTO DE VENTA

1. El producto en el punto de venta
 - 1.1. Atributos del producto
 - 1.2. El surtido

2. Organización del punto de venta
 - 2.1. El punto de venta
 - 2.2. El ambiente del punto de venta

3. Técnicas de merchandising
 - 3.1. El merchandising
 - 3.2. El lineal
 - 3.3. Elementos del merchandising
 - 3.4. Rentabilidad del merchandising

- 4. La comunicación comercial
 - 4.1. La publicidad
 - 4.2. La comunicación comercial
 - 4.3. La Promoción de ventas
 - 4.4. La publicidad en la promoción de ventas

TEMA 6 GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

- 1. La gestión de recursos humanos
 - 1.1. Introducción y conceptos
 - 1.2. La selección de personal

TEMA 7 INFORMATIZACIÓN DEL COMERCIO

- 1. Informatización del comercio
 - 1.1. Por qué informatizar
 - 1.2. Para qué informatizar
 - 1.3. Ejemplo de una aplicación comercial
 - 1.4. Dispositivos para la informatización

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA OBLIGATORIA:

MÓDULO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

1. El trabajo y la salud: accidentes y enfermedades debidos al trabajo.
2. Marco normativo en materia de prevención de riesgos laborales.
3. Elementos básicos de gestión de la prevención de riesgos.
4. Riesgos generales y su prevención.
5. Planes de emergencia. Primeros auxilios.

MÓDULO DE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

1. Medioambiente y desarrollo sostenible.
2. Biodiversidad y espacios naturales.
3. Energía.
4. Agua.
5. Aire.
6. Residuos
7. Gestión ambiental.

GUIA DE IGUALDAD DE GÉNERO