

**NOMBRE DEL CURSO:** GESTIÓN DE TIENDAS

**ÁMBITO:** COMERCIO Y MARKETING

**HORAS:** 100

**OBJETIVOS:**

El objetivo general de este curso es lograr que el alumno alcance, al finalizar el curso, conocimientos y destrezas sobre Gestión de Tiendas.

**INDICE:**

**INTRODUCCIÓN: GESTIÓN DE TIENDAS**

INTRODUCCIÓN: GESTIÓN DE TIENDAS

Recuerda

Autoevaluación

**ÁREA COMERCIAL**

Política comercial

Área gestión y administración económica

Plan de ventas

Cuenta de explotación

Balance provisional

Sistemas informáticos

Recuerda

Autoevaluación

**ÁREA RECURSOS HUMANOS**

La función directiva del jefe de tienda

Motivación de los vendedores

Recuerda

Autoevaluación

**ATENCIÓN AL CLIENTE**

Formación en venta asistida

Eficacia comercial

El proceso de la comunicación

La comunicación en la venta

Métodos de venta

El rol del vendedor

El vendedor de comercio

El proceso de la venta

La preparación y la introducción en el proceso de la venta

Técnica de apoyo en la venta: fase de desarrollo

Técnica de finalización del proceso de la venta: cierre y seguimiento

Recuerda

Autoevaluación

### **GESTIÓN DEL PUNTO DE VENTA**

El punto de venta y su imagen

Organización, control y análisis de ventas

Márgenes y precios

Recuerda

Autoevaluación

### **GESTIÓN DE COMPRAS**

Gestión de stocks

Gestión de ventas: arqueo de caja

Sistemas de gestión informatizada

Control de la gestión comercial

Recuerda

Autoevaluación

### **MERCHANDISING: CONCEPTO Y TIPOS DE COMPRA**

Disposición del punto de venta

Percepción de los colores

Iluminación

Recuerda

Autoevaluación

## **INTERNET COMO CANAL DE VENTA**

Las relaciones comerciales a través de internet

Utilidades de los sistemas on-line

Modelos de comercio a través de internet

Servidores on-line

El internauta como cliente potencial y real

Criterios comerciales en el diseño las páginas web

Tiendas virtuales

Medios de pago en internet

Recuerda

Autoevaluación

## **CONFLICTOS Y RECLAMACIONES DE CLIENTES**

CONFLICTOS Y RECLAMACIONES DE CLIENTES

Recuerda

Autoevaluación