

La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



Organización de procesos de venta (UF0030)

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

Contenidos:

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

La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



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, 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. **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.