



# Tutorial para Sacar Tu Negocio o Empresa Adelante

## Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

## Objetivos:

- Planificar iniciativas y actividades empresariales en pequeños negocios o microempresas.
- Dirigir y controlar la actividad empresarial diaria y los recursos de pequeños negocios o microempresas.
- Comercializar productos y servicios en pequeños negocios o microempresas.
- Realizar las gestiones administrativas y económico-financieras de pequeños negocios o microempresas.
- Gestionar la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios.

## Contenidos:

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS EN PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS.

Componentes básicos de una pequeña empresa.

Sistemas: planificación, organización, información y control.

Recursos económicos propios o ajenos.

Los procesos internos y externos en la pequeña empresa o microempresa.

La estructura organizativa de la empresa.

Variables a considerar para la ubicación del pequeño negocio o microempresa.

Decisiones de inversión en instalaciones, equipamientos y medios

Control de gestión del pequeño negocio o microempresa.

Identificación de áreas críticas.

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. PLANIFICACIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA PREVISIONAL DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA EN PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS.



Características y funciones de los presupuestos:

El presupuesto financiero:

Estructura, y modelos de los estados financieros previsionales:

Características de las principales magnitudes contables y masas patrimoniales:

Estructura y contenido básico de los estados financiero-contables previsionales y reales:

Memoria.

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. RENTABILIDAD Y VIABILIDAD DEL NEGOCIO O MICROEMPRESA

Tipos de equilibrio patrimonial y sus efectos en la estabilidad de los pequeños negocios o microempresa.

Instrumentos de análisis: ratios financieros, económicos y de rotación más importantes.

Rentabilidad de proyectos de inversión.

Aplicaciones ofimáticas específicas de cálculo financiero.

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE LA ACTIVIDAD EN PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS.

Variables que intervienen en la optimización de recursos.

Los indicadores cuantitativos de control, a través del Cuadro de Mando Integral.

Otros indicadores internos.

La mejora continua de procesos como estrategia competitiva

### UNIDAD DIDÁCTICA 5. FINANCIACIÓN DE PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS.

Productos de financiación ajena para pequeños negocios.

Otras formas de financiación de ámbito local, autonómico y nacional para pequeños negocios o microempresas.

### UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL CLIENTE; LA BASE DE LA FIDELIZACIÓN

Introducción

Principales causas de la insatisfacción del cliente

El decálogo del cliente

La excelencia en la atención al cliente

La calidad del servicio al cliente

### UNIDAD DIDÁCTICA 7. FIDELIZACIÓN Y RETENCIÓN

Consideraciones previas



Cuestiones prácticas de negociación  
Estrategias para cerrar la venta  
Cómo ofrecer un excelente servicio postventa  
Programas de fidelización  
Diseño del programa de fidelización  
Medición de los programas de fidelización

CL. Laguna del Marquesado Nº 10  
28021 - Madrid  
910 382 879  
[cursos@ceinla.com](mailto:cursos@ceinla.com)  
[www.ceinla.com](http://www.ceinla.com)

