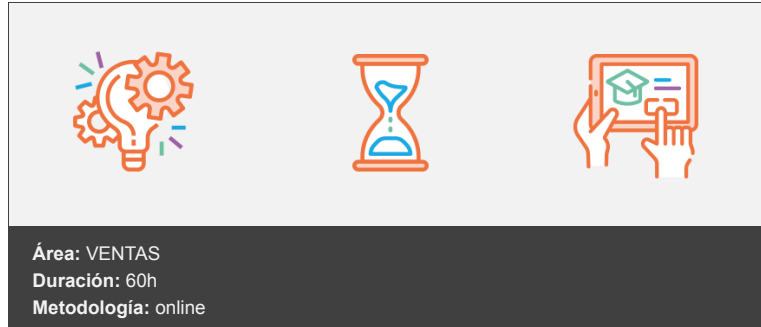


## Gestión comercial y de ventas en microempresas (comt039po)



### Objetivos

- Identificar y aplicar los conceptos, estrategias, procedimientos y técnicas necesarios para desarrollar las tareas de gestión comercial de una microempresa, así como conocer las diferentes fases del proceso de venta y desarrollar técnicas de atención personalizada al cliente.

### Contenidos y estructura del curso

#### GESTIÓN COMERCIAL Y DE VENTAS EN MICROEMPRESAS (COMT039PO)

##### 1. GESTIÓN DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN DE MICROEMPRESAS.

- 1.1. Procesos de creación de publicidad y promoción en microempresas: mensaje a transmitir, elección de medios y determinación de costes.
- 1.2. La identidad corporativa de la microempresa asociada a las acciones comerciales.
- 1.3. Efectos de la publicidad sobre el consumidor.

##### 2. GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN MICROEMPRESAS.

- 2.1. La atención personalizada en las microempresas.
- 2.2. Protocolos de actuación en la atención al cliente en microempresas: códigos de buenas prácticas y códigos deontológicos.
- 2.3. La comunicación interpersonal: expresión verbal. Comunicación no verbal. Empatía. Asertividad.
- 2.4. La comunicación telefónica. Barreras y dificultades.
- 2.5. Técnicas utilizadas en la resolución de reclamaciones.
- 2.6. Los criterios de satisfacción del cliente.
- 2.7. Las objeciones más habituales de los clientes y su tratamiento.

##### 3. TÉCNICAS DE VENTA EN MICROEMPRESAS.

- 3.1. Fases del proceso de venta.
- 3.2. Técnicas de negociación con clientes.
  - 3.2.1. Clasificación y características de negociadores
  - 3.2.2. Habilidades del negociador y, estrategia de negociación.
- 3.3. Técnicas de venta clásicas.
- 3.4. Preparación de la entrevista.
- 3.5. Necesidades y móviles de compra.
- 3.6. Tratamiento de objeciones.
- 3.7. Servicio de asistencia post-venta.
- 3.8. Seguimiento de la oferta comercial a clientes.
- 3.9. El cierre de la venta.

##### 4. LA ESTRATEGIA DE ALMACENAJE EN MICROEMPRESAS.

- 4.1. El almacén en microempresas: tipos de existencias, características y criterios de clasificación.
- 4.2. Niveles de stock.
- 4.3. Clases de stock según su finalidad.
- 4.4. Niveles de reposición.
- 4.5. El lote económico.
- 4.6. Punto de pedido óptimo.
- 4.7. Inventarios.
- 4.8. Control de incidencias.

## 5. ANÁLISIS FINANCIERO Y DE LA PRODUCTIVIDAD MINORISTA.

- 5.1. Modelo financiero de Dupont.
- 5.2. Rentabilidad de los activos y del capital.
- 5.3. Apalancamiento financiero.
- 5.4. Posicionamiento de imagen.

### Metodología

En Critería creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, vídeos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

### Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

*En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:  
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!*

Blog de Critería

