

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN COMERCIAL (MV001)			
MODALIDAD	Teleformación	Hs. DURACIÓN	60
UNIDADES	TEMAS		
Marco económico del comercio y la intermediación comercial	• El sector del comercio y la intermediación comercial • El sistema de distribución comercial en la economía	• Fuentes de información comercial	• El comercio electrónico
Oportunidades y puesta en marcha de la actividad de ventas e intermediación	• El entorno de la actividad • Análisis de mercado	• Oportunidades de negocio • Formulación del Plan de Negocio	• Cuestionario: Cuestionario de evaluación
Marco jurídico y contratación en el comercio e intermediación comercial	• Concepto y normas que rigen el comercio en el contexto jurídico • Formas jurídicas para ejercer la actividad por cuenta propia	• El contrato de agencia comercial • El código deontológico del agente comercial	• Otros contratos de Intermediación • Trámites administrativos para ejercer la actividad
Dirección comercial y logística comercial	• Planificación y estrategias comerciales • Promoción de ventas	• La logística comercial en la gestión de ventas de productos y servicios • Registro, gestión y tratamiento de la inform. comercial	• Redes al servicio de la actividad comercial • Cuestionario: Cuestionario de evaluación
Presupuesto y contabilidad básica de la actividad comercial	• Concepto y finalidad del presupuesto • Clasificación de los presupuestos • El presupuesto financiero	• Estructura y modelos de los estados financieros provisionales • Características de las principales magnitudes contables y masas patrimoniales	• El equilibrio patrimonial y sus efectos sobre la actividad • Estructura y contenido básico de los estados financieros-contables previsionales y reales
Financiación básica y viabilidad económica de la actividad comercial	• Fuentes de Financiación de la actividad • Instrumentos básicos de análisis económico-financiero de la actividad	• El Seguro • Aplicaciones informáticas para la gestión económico-financiera básica	• Cuestionario: Cuestionario de evaluación
Gestión administrativa y documental de la actividad comercial	• Organización y archivo de la documentación • Facturación	• Documentación relacionada con la Tesorería • Comunicación interna y externa	• Organización del trabajo comercial
Gestión contable, fiscal y laboral básica en la actividad comercial	• Gestión contable básica • Gestión fiscal básica	• Gestión laboral básica • Aplicaciones inform. de gestión contable, fiscal y laboral	• Cuestionario: Cuestionario de evaluación

Organización del entorno comercial	• Estructura del entorno comercial • Fórmulas y formatos comerciales • Evolución y tendencias de la comercialización y distribución comercial	• Estructura y proceso comercial en la empresa • Posicionamiento e imagen de marca	• Normativa general sobre comercio • Derechos del consumidor
Gestión de la venta profesional	• El vendedor profesional • Organización del trabajo del vendedor profesional	• Manejo de las herramientas de gestión	• Cuestionario: Cuestionario de evaluación
Documentación propia de la venta de productos y servicios	• Documentos comerciales • Documentos propios de la compraventa	• Normativa y usos habituales en la elaboración de la documentación comercial • Elaboración de la documentación	• Aplicaciones informáticas para la documentación comercial
Cálculo y aplicaciones propias de la venta	• Operativa básica de cálculo aplicado a la venta • Cálculo de PVP • Estimación de costes de la actividad comercial • FISCALIDAD • Cálculo de descuentos y recargos comerciales	• Cálculo de rentabilidad y margen comercial • Cálculo de comisiones comerciales • Cálculo de cuotas y pagos aplazados – intereses	• Control y seguimiento de costes de márgenes y precios • Herramientas e instrumentos para el cálculo aplicados a la venta • Cuestionario: Cuestionario de evaluación
Procesos de la venta	• Tipos de venta • Fases del proceso de venta	• Preparación de la venta • Aproximación al cliente	• Análisis del producto o servicio • El argumentario de ventas
Aplicación de técnicas de venta	• Presentación y demostración del producto-servicio • Demostración ante un gran número de clientes • Argumentación comercial	• Técnicas para la refutación de objeciones • Técnicas de persuasión a la compra • Ventas cruzadas	• Técnicas de comunicación aplicadas a la venta • Técnicas de comunicación no presenciales • Cuestionario: Cuestionario de evaluación
Seguimiento y Fidelización de clientes	• La confianza y las relaciones comerciales • Estrategias de fidelización	• Externalización de las relaciones con clientes – telemarketing	• Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente
Conflictos y reclamaciones en la venta	• Conflictos y reclamaciones en la venta • Gestión de quejas y reclamaciones	• Resolución de reclamaciones • Cuestionario: Cuestionario de evaluación	• Cuestionario: Cuestionario final