

# adaptium

## administración y gestión comercial



**Área:** MARKETING Y VENTAS

**Modalidad:** Teleformación

**Duración:** 60 h

**Precio:** Consultar

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

### OBJETIVOS

Este curso permite adquirir los conocimientos necesarios para el buen desempeño de la administración y gestión de operaciones comerciales. Se exponen conocimientos generales de la materia, al igual que trata de forma específica, de conceptos imprescindibles para una buena conclusión de trabajos comerciales. Este curso, pretende consolidar y mejorar los conocimientos sobre una correcta gestión comercial de ventas.

### CONTENIDOS

#### 1 MARCO ECONÓMICO DEL COMERCIO Y LA INTERMEDIACIÓN COMERCIAL

- 1.1 El sector del comercio y la intermediación comercial
- 1.2 El sistema de distribución comercial en la economía
- 1.3 Fuentes de información comercial
- 1.4 El comercio electrónico

#### 2 OPORTUNIDADES Y PUESTA EN MARCHA DE LA ACTIVIDAD DE VENTAS E INTERMEDIACIÓN

- 2.1 El entorno de la actividad
- 2.2 Análisis de mercado
- 2.3 Oportunidades de negocio
- 2.4 Formulación del Plan de Negocio
- 2.5 Cuestionario: Cuestionario de evaluación

#### 3 MARCO JURÍDICO Y CONTRATACIÓN EN EL COMERCIO E INTERMEDIACIÓN COMERCIAL

- 3.1 Concepto y normas que rigen el comercio en el contexto jurídico
- 3.2 Formas jurídicas para ejercer la actividad por cuenta propia
- 3.3 El contrato de agencia comercial
- 3.4 El código deontológico del agente comercial
- 3.5 Otros contratos de Intermediación
- 3.6 Trámites administrativos para ejercer la actividad

#### 4 DIRECCIÓN COMERCIAL Y LOGÍSTICA COMERCIAL

- 4.1 Planificación y estrategias comerciales
- 4.2 Promoción de ventas
- 4.3 La logística comercial en la gestión de ventas de productos y servicios
- 4.4 Registro, gestión y tratamiento de la información comercial
- 4.5 Redes al servicio de la actividad comercial
- 4.6 Cuestionario: Cuestionario de evaluación

#### 5 PRESUPUESTO Y CONTABILIDAD BÁSICA DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL

# adaptium

- 5.1 Concepto y finalidad del presupuesto
  - 5.2 Clasificación de los presupuestos
  - 5.3 El presupuesto financiero
  - 5.4 Estructura y modelos de los estados financieros provisionales
  - 5.5 Características de las principales magnitudes contables y masas patrimoniales
  - 5.6 El equilibrio patrimonial y sus efectos sobre la actividad
  - 5.7 Estructura y contenido básico de los estados financieros-contables previsionales y reales
- 6 FINANCIACIÓN BÁSICA Y VIABILIDAD ECONOMICA DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL
- 6.1 Fuentes de Financiación de la actividad
  - 6.2 Instrumentos básicos de análisis económico-financiero de la actividad
  - 6.3 El Seguro
  - 6.4 Aplicaciones informáticas para la gestión económico-financiera básica
  - 6.5 Cuestionario: Cuestionario de evaluación
- 7 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL
- 7.1 Organización y archivo de la documentación
  - 7.2 Facturación
  - 7.3 Documentación relacionada con la Tesorería
  - 7.4 Comunicación interna y externa
  - 7.5 Organización del trabajo comercial
- 8 GESTIÓN CONTABLE, FISCAL Y LABORAL BÁSICA EN LA ACTIVIDAD COMERCIAL
- 8.1 Gestión contable básica
  - 8.2 Gestión fiscal básica
  - 8.3 Gestión laboral básica
  - 8.4 Aplicaciones informáticas de gestión contable, fiscal y laboral
  - 8.5 Cuestionario: Cuestionario de evaluación
- 9 ORGANIZACIÓN DEL ENTORNO COMERCIAL
- 9.1 Estructura del entorno comercial
  - 9.2 Fórmulas y formatos comerciales
  - 9.3 Evolución y tendencias de la comercialización y distribución comercial
  - 9.4 Estructura y proceso comercial en la empresa
  - 9.5 Posicionamiento e imagen de marca
  - 9.6 Normativa general sobre comercio
  - 9.7 Derechos del consumidor
- 10 GESTIÓN DE LA VENTA PROFESIONAL
- 10.1 El vendedor profesional
  - 10.2 Organización del trabajo del vendedor profesional
  - 10.3 Manejo de las herramientas de gestión
  - 10.4 Cuestionario: Cuestionario de evaluación
- 11 DOCUMENTACIÓN PROPIA DE LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
- 11.1 Documentos comerciales
  - 11.2 Documentos propios de la compraventa
  - 11.3 Normativa y usos habituales en la elaboración de la documentación comercial
  - 11.4 Elaboración de la documentación
  - 11.5 Aplicaciones informáticas para la documentación comercial
- 12 CÁLCULO Y APLICACIONES PROPIAS DE LA VENTA
- 12.1 Operativa básica de cálculo aplicado a la venta
  - 12.2 Cálculo de PVP
  - 12.3 Estimación de costes de la actividad comercial
  - 12.4 FISCALIDAD
  - 12.5 Cálculo de descuentos y recargos comerciales
  - 12.6 Cálculo de rentabilidad y margen comercial

# adaptium

- 12.7 Cálculo de comisiones comerciales
- 12.8 Cálculo de cuotas y pagos aplazados - intereses
- 12.9 Control y seguimiento de costes de márgenes y precios
- 12.10 Herramientas e instrumentos para el cálculo aplicados a la venta
- 12.11 Cuestionario: Cuestionario de evaluación

## 13 PROCESOS DE VENTA

- 13.1 Tipos de venta
- 13.2 Fases del proceso de venta
- 13.3 Preparación de la venta
- 13.4 Aproximación al cliente
- 13.5 Análisis del producto o servicio
- 13.6 El argumentario de ventas

## 14 APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA

- 14.1 Presentación y demostración del producto-servicio
- 14.2 Demostración ante un gran número de clientes
- 14.3 Argumentación comercial
- 14.4 Técnicas para la refutación de objeciones
- 14.5 Técnicas de persuasión a la compra
- 14.6 Ventas cruzadas
- 14.7 Técnicas de comunicación aplicadas a la venta
- 14.8 Técnicas de comunicación no presenciales
- 14.9 Cuestionario: Cuestionario de evaluación

## 15 SEGUIMIENTO Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

- 15.1 La confianza y las relaciones comerciales
- 15.2 Estrategias de fidelización
- 15.3 Externalización de las relaciones con clientes - telemarketing
- 15.4 Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente

## 16 CONFLICTOS Y RECLAMACIONES EN LA VENTA

- 16.1 Conflictos y reclamaciones en la venta
- 16.2 Gestión de quejas y reclamaciones
- 16.3 Resolución de reclamaciones
- 16.4 Cuestionario: Cuestionario de evaluación
- 16.5 Cuestionario: Cuestionario final

## METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado**. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.
- **El curso puede realizarse exclusivamente a través de Internet pero si el estudiante lo desea puede adquirir un**

# adaptium

**manual impreso.** De esta manera podrá volver a consultar la información del curso siempre que lo desee sin que necesite utilizar el Campus Virtual o, estar conectado a Internet.

## REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.  
No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.