

## COMT039PO GESTIÓN COMERCIAL Y DE VENTAS EN MICROEMPRESAS



**180,00 € - 250,00 €**

Este Curso COMT039PO GESTIÓN COMERCIAL Y DE VENTAS EN MICROEMPRESAS le ofrece una formación especializada en la materia dentro de la Familia Profesional de Artes gráficas. Con este CURSO COMT039PO GESTIÓN COMERCIAL Y DE VENTAS EN MICROEMPRESAS el alumno será capaz de desenvolverse dentro del Sector y 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.

**Categorías:** [Artes Gráficas](#), [Certificados de Profesionalidad](#), [Certificados de Profesionalidad Online](#) |

### INFORMACIÓN

<b>Duración</b>	<a href="#">60 h</a>
<b>Modalidad</b>	<a href="#">Online</a>

<b>Docencia</b>	TUTOR PERSONAL
<b>Prácticas</b>	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS
<b>Método de pago</b>	FINANCIACIÓN SIN INTERESES
<b>Centro de empleo</b>	AGENCIA DE COLOCACIÓN
<b>Formación acreditada</b>	CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE

## **DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN DE MICROEMPRESAS.**

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

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN MICROEMPRESAS.**

1. La atención personalizada en las microempresas
2. Protocolos de actuación en la atención al cliente en microempresas: códigos de buenas prácticas y códigos deontológicos
3. La comunicación interpersonal: expresión verbal Comunicación no verbal Empatía Asertividad
4. La comunicación telefónica Barreras y dificultades
5. Técnicas utilizadas en la resolución de reclamaciones
6. Los criterios de satisfacción del cliente
7. Las objeciones más habituales de los clientes y su tratamiento

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS DE VENTA EN MICROEMPRESAS.**

1. Fases del proceso de venta
2. Técnicas de negociación con clientes
3. - Clasificación y características de negociadores
4. - Habilidades del negociador y, estrategia de negociación
5. Técnicas de venta clásicas
6. Preparación de la entrevista

7. Necesidades y móviles de compra
8. Tratamiento de objeciones
9. Servicio de asistencia post-venta
10. Seguimiento de la oferta comercial a clientes
11. El cierre de la venta

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA ESTRATEGIA DE ALMACENAJE EN MICROEMPRESAS.**

1. El almacén en microempresas: tipos de existencias, características y criterios de clasificación
2. Niveles de stock
3. Clases de stock según su finalidad
4. Niveles de reposición
5. El lote económico
6. Punto de pedido óptimo
7. Inventarios
8. Control de incidencias

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. ANÁLISIS FINANCIERO Y DE LA PRODUCTIVIDAD MINORISTA.**

1. Modelo financiero de Dupont
2. Rentabilidad de los activos y del capital
3. Apalancamiento financiero
4. Posicionamiento de imagen