

CURSO PROFESIONAL DE ENCARGADO DE TIENDA



350,00 € - 450,00 €

El encargado de tienda es aquel profesional responsable de llevar a cabo la gestión diaria de las actividades y operaciones que se realizan en el comercio, desde la gestión de stock hasta la venta y atención al cliente, pasando por la gestión del equipo o la organización del punto de venta. Por medio del presente curso de encargado de tienda el alumnado podrá desarrollar los conocimientos adecuados para aprender cómo ser un buen encargado de tienda, además de adquirir las competencias y los conocimientos sobre cómo elaborar un currículum adecuado para encontrar trabajo como encargado de tienda.

Categorías: [Comercio y Marketing](#), [Cursos online](#) |

INFORMACIÓN

Duración	200 h
Modalidad	Online

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

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN. FUNCIONES DE UN ENCARGADO DE TIENDA

1. Introducción: gestión de tiendas
2. La función directiva del encargado de tienda
3. Motivación de los vendedores.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

1. El proceso de comunicación
2. Elementos de la comunicación
3. Dificultades de la comunicación
4. Estructura del mensaje
5. Niveles de la comunicación comercial
6. - Comunicación vertical
7. - Comunicación horizontal
8. - Comunicación no verbal
9. - Comunicación verbal
10. Estrategias para mejorar la comunicación
11. La comunicación comercial y publicitaria
12. - La función de la comunicación en el marketing
13. - Objetivos de la comunicación comercial
14. - Instrumentos de la comunicación comercial

UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMPORTAMIENTO DE COMPRA

1. Consumidor

2. Comportamiento del consumidor
3. Necesidades del consumidor
4. - Clasificación de las necesidades (Maslow)
5. - Los deseos
6. Tipos de consumidores
7. Análisis del comportamiento del consumidor
8. Factores de influencia en la conducta del consumidor
9. Modelos del comportamiento del consumidor

UNIDAD DIDÁCTICA 4. TÉCNICAS DE VENTA

1. Tipos de ventas aplicadas al dependiente de comercio
2. - Venta directa
3. - Venta multinivel
4. - Venta personal
5. - Venta por comercio
6. - Venta a grupos
7. Técnicas de ventas
8. - Crear y retener el interés del cliente
9. - Despertar el deseo por adquirir lo que se está ofreciendo
10. - Llevar al cliente hacia la acción y cerrar la venta
11. Metodología que debe seguir el vendedor
12. El precontacto.
13. - La organización
14. - Preparación de la entrevista
15. El contacto
16. Argumentación
17. Demostración
18. Negociación
19. - Estrategias de negociación
20. - Tácticas de negociación
21. Cierre de la venta
22. - Técnicas y tipos de cierre
23. - Técnicas y tipos de cierre para clientes difíciles

UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DE STOCKS

1. Los inventarios

2. - Principios de los inventarios
3. - Clasificación de los inventarios
4. Métodos de gestión de los inventarios
5. - Análisis ABC
6. - Exactitud de los registros
7. - Conteo cíclico
8. Elaboración de un inventario
9. - El inventario físico y el inventario contable
10. Métodos de gestión de stocks
11. - Concepto de equilibrio de costes
12. - Principio de los métodos a punto de pedido
13. Stock de seguridad
14. - Cálculo
15. - Tasa de servicio

UNIDAD DIDÁCTICA 6. ORGANIZACIÓN DEL PUNTO DE VENTA

1. Merchandising
2. - Merchandising exterior
3. Condiciones ambientales
4. Captación de clientes
5. Diseño interior
6. Situación de las secciones
7. Zonas y puntos de venta fríos y calientes
8. Animación
9. - Elementos en el exterior del establecimiento
10. - La fachada del establecimiento
11. - Medios personales de animación
12. - Medios de estimulación

UNIDAD DIDÁCTICA 7. GESTIÓN DE TESORERÍA

1. Necesidades de tesorería
2. Estimación de la situación de tesorería
3. - Flujos de entrada y salida
4. Calendario de pagos y cobros
5. - Planificación
6. - Calendario fiscal

7. Cuentas financieras
8. Seguimiento de cuentas
9. - Clientes
10. - Proveedores
11. - Entidades financieras
12. Estrategias de tesorería
13. - Créditos bancarios a corto plazo
14. - Créditos de proveedores
15. - Control y seguimiento de clientes
16. - Inversiones a corto plazo
17. - Criterios de selección

UNIDAD DIDÁCTICA 8. GESTIÓN DE MEDIOS DE COBRO Y PAGO

1. Documentación de operaciones comerciales
2. - Albaranes
3. - Recibos
4. - Tickets
5. - Facturas
6. Documentos cambiarios
7. - Letras de cambio
8. - Cheques
9. - Pagarés
10. - Otros efectos comerciales
11. Operaciones bancarias de cobros y pagos
12. - Recibos bancarios
13. - Transferencias
14. - Tarjetas de débito
15. - Tarjetas de crédito
16. - Monedero electrónico
17. Medios telemáticos de pago

UNIDAD DIDÁCTICA 9. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

1. Selección de personal:
2. - Fases del proceso
3. - Técnicas más utilizadas
4. Formación de Recursos Humanos:

5. - Tipos de formación: ingreso, perfeccionamiento, desarrollo, complementaria
6. - Incorporación y actualización de datos del proceso de formación
7. Control de personal:
8. - Documentos básicos: listados, horarios, hojas de control
9. Aplicaciones informáticas para la gestión de Recursos Humanos:
10. - Tipo y características
11. - Carga de datos: introducción y actualización
12. Fundamentos y principios básicos de un modelo de calidad total

UNIDAD DIDÁCTICA 10 . EL LIDERAZGO EN EL EQUIPO

1. Liderazgo
2. Enfoques en la teoría del liderazgo
3. - Enfoques centrados en el líder
4. - Teorías situacionales o de contingencia
5. Estilos de liderazgo
6. - Otra clasificación de tipos de liderazgo
7. El papel del líder
8. - Habilidades del líder
9. - Funciones administrativas del liderazgo

UNIDAD DIDÁCTICA 11. DIRECCIÓN DE REUNIONES, DESARROLLO Y CIERRE DE LA REUNIÓN

1. Realizar la presentación
2. - Elaboración de presentaciones con elementos audiovisuales
3. El arte de preguntar y responder
4. - Clases de preguntas
5. - Cómo formular preguntas
6. - Cómo responder preguntas
7. Intervención de los participantes
8. - Cómo fomentar la participación
9. Utilización de medios técnicos y audiovisuales
10. Reuniones presenciales
11. - Reuniones a distancia
12. Cierre de la reunión
13. - Concretar los resultados de la reunión
14. - Analizar el desarrollo de la reunión
15. Elaboración del acta de reunión

16. - Encabezamiento
17. - Cuerpo del Acta
18. - Pie del acta

UNIDAD DIDÁCTICA 12. TRATAMIENTO DE QUEJAS, DUDAS, RECLAMACIONES Y OBJECIONES

1. Introducción
2. ¿Por qué surgen las reclamaciones?
3. Directrices en el tratamiento de quejas y objeciones
4. ¿Qué hacer ante el cliente?
5. ¿Qué no hacer ante el cliente?
6. Actitud ante las quejas y reclamaciones
7. Tratamiento de dudas y objeciones
8. - Procedimiento general para el manejo de objeciones.
9. - Métodos específicos para manejar objeciones
10. Atención telefónica en el tratamiento de quejas

UNIDAD DIDÁCTICA 13. SEGURIDAD E HIGIENE

1. Seguridad; los riesgos
2. - Factores de riesgo
3. - Medidas de prevención y protección
4. - La señalización aplicada al dependiente de comercio
5. - Sistemas de detección y alarma
6. - Evacuaciones
7. - Sistemas de extinción de incendios
8. Higiene y calidad del ambiente
9. - Objetivos de higiene y calidad del ambiente
10. - Parámetros de influencia en las condiciones higiénico-sanitarias
11. - Higiene personal
12. Confort y ambientes de trabajo
13. - Ventilación de los locales
14. - Climatización de los locales
15. - Iluminación de los locales
16. Métodos de conservación y manipulación de alimentos
17. - Productos a conservar
18. - Principales métodos y técnicas de conservación
19. - Riesgos sanitarios de inadecuadas conservaciones de productos

20. - Principios básicos de manipulación

UNIDAD DIDÁCTICA 14. FUNDAMENTOS DE LA LOPD

1. Introducción
2. La licitud del tratamiento de datos
3. La lealtad y transparencia
4. La minimización de datos
5. La limitación de datos
6. La exactitud en los datos

