



## PROGRAMA DE CONTENIDOS

# “ACTIVIDADES DE GESTIÓN DEL PEQUEÑO COMERCIO: DEPENDIENTA”

Duración 530H

## 1. MÓDULO 1. IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO DEL PEQUEÑO COMERCIO

### UNIDAD FORMATIVA 1. PLANIFICACIÓN Y APERTURA DE UN PEQUEÑO COMERCIO

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PLAN DE NEGOCIO BÁSICO PARA EL PEQUEÑO COMERCIO

1. Red de Recursos para Emprendedores del sector comercial
2. Análisis de oportunidades
3. Plan Comercial
4. Tecnologías aplicadas al sector minorista

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. PLAN ECONÓMICO BÁSICO DEL PEQUEÑO COMERCIO

1. Plan de Inversión básico de un pequeño comercio
2. Fuentes de financiación propia y ajena
3. Subvenciones y ayudas públicas al pequeño comerci.
4. Viabilidad económica-financiera del pequeño comercio
5. Ratios financieros básicos
6. Operaciones de seguro y reaseguro en el pequeño comercio
7. Fijación de precios de venta al público

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. TRÁMITES DE CONSTITUCIÓN Y PROYECTO DE PEQUEÑO COMERCIO

1. Formas jurídicas aplicables al pequeño comercio
2. Trámites de constitución de un pequeño comercio
3. Titularidad sobre el local de negocio
4. Planimetría básica

5. Decoración de interiores básica
6. Proyecto de Tienda con integración de todos los elementos para su integración

## **UNIDAD FORMATIVA 2. GESTIÓN ECONÓMICA BÁSICA DE UN PEQUEÑO COMERCIO**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN FISCAL, CONTABLE Y LABORAL DEL PEQUEÑO COMERCIO**

1. Gestión fiscal en pequeños comercios
2. Gestión contable en pequeños comercios
3. Gestión laboral en pequeños comercios
4. Servicios on-line de las Administraciones Públicas para el pequeño comercio
5. Software y paquetes integrados de gestión administrativa de pequeños comercio

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE TESORERÍA EN EL PEQUEÑO COMERCIO**

1. Necesidades de tesorería
2. Estimación de la situación de tesorería
3. Calendario de pagos y cobros
4. Cuentas financieras
5. Seguimiento de cuentas
6. Estrategias de tesorería

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE MEDIOS DE COBRO Y PAGO EN EL PEQUEÑO COMERCIO**

1. Documentación de operaciones comerciales
2. Documentos cambiarios
3. Operaciones bancarias de cobros y pagos
4. Medios telemáticos de pago

## **UNIDAD FORMATIVA 3. CALIDAD Y SERVICIOS DE PROXIMIDAD EN EL PEQUEÑO COMERCIO**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. COMERCIO DE PROXIMIDAD**

1. Horarios comerciales
2. Conciliación de la vida familiar, laboral y personal en los pequeños comercios
3. Asistencia posventa
4. Pautas de atención y asesoramiento al cliente propias del pequeño comercio
5. Servicios complementarios a la venta

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMERCIO DE CALIDAD**

1. Calidad en el pequeño comercio
2. Implantación y Gestión de Sistemas de Calidad en el pequeño comercio
3. Entidades de certificación de Sistemas de Calidad, específicas del pequeño comercio
4. Códigos de buenas prácticas comerciales

## **UNIDAD DIDÁCTICA 3. ESTRATEGIAS DE DIFERENCIACIÓN DEL PEQUEÑO COMERCIO SOSTENIBLE**

1. Política de devoluciones en el pequeño comercio
2. Web y su uso por el pequeño comercio
3. Medidas de eficiencia energética en el pequeño comercio
4. Gestión de residuos, envases y embalajes aplicados en pequeños comercios

## **MÓDULO 2. ORGANIZACIÓN Y ANIMACIÓN DEL PEQUEÑO COMERCIO**

### **UNIDAD FORMATIVA 1. UF2383 DINAMIZACIÓN DEL PUNTO DE VENTA DEL PEQUEÑO COMERCIO**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. PSICOLOGÍA DE LA VENTA EN EL PEQUEÑO COMERCIO**

1. Comportamiento del cliente en el punto de venta
2. Circulación interna del cliente
3. Zonas frías y calientes

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORGANIZACIÓN INTERIOR DEL PUNTO DE VENTA DE PEQUEÑOS COMERCIOS**

1. Distribución funcional del punto de venta
2. Elementos de merchandising
3. Diseño de interiores básico
4. Normativa de seguridad e higiene en el punto de venta

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS EN EL PEQUEÑO COMERCIO**

1. El surtido
2. Clasificación de los productos
3. Características de los productos
4. Identificación de los productos
5. Implantación en el lineal y exposición de los productos

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. ACCIONES PROMOCIONALES EN EL PUNTO DE VENTA**

1. Normativa comercial promocional
2. Técnicas de promoción para incentivar y fidelizar clientes
3. Elementos y soportes promocionales
4. Presupuestos y medios disponibles

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. SEÑALÉTICA Y CARTELÍSTICA COMERCIAL**

1. Identidad: logotipo y marca
2. Publicidad comercial
3. Rótulos y letreros
4. Aplicaciones para la autoedición de folletos y carteles

5. Aplicaciones informáticas gráficas y de edición

## **UNIDAD FORMATIVA 2. ESCAPARATISMO EN EL PEQUEÑO COMERCIO**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. ESCAPARATISMO EN EL PEQUEÑO COMERCIO**

1. Objetivos del escaparate
2. Normativa y trámites administrativos específicos
3. Tipos de escaparate
4. Elementos del escaparate
5. Diseño de escaparates

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORGANIZACIÓN DEL MONTAJE DE UN ESCAPARATE**

1. Estructura del escaparate
2. Elementos de fijación
3. Elementos de alumbrado
4. Prevención de riesgos laborales en el montaje de escaparates

## **UNIDAD FORMATIVA 3. VENTA ON LINE**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTERNET COMO CANAL DE VENTA.**

1. Las relaciones comerciales a través de Internet
2. Utilidades de los sistemas on line
3. Modelos de comercio a través de Internet
4. Servidores on line

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. DISEÑO COMERCIAL DE PÁGINAS WEB.**

1. El internauta como cliente potencial y real
2. Criterios comerciales en el diseño comercial de páginas web
3. Tiendas virtuales
4. Medios de pago en Internet
5. Conflictos y reclamaciones de clientes
6. Aplicaciones a nivel usuario para el diseño de páginas web comerciales: gestión de contenidos

## **7. MÓDULO 3. GESTIÓN DE COMPRAS EN EL PEQUEÑO COMERCIO**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. PLANIFICACIÓN DE COMPRAS EN EL PEQUEÑO COMERCIO**

1. Objetivos de la planificación
2. Fases del ciclo de compras
3. Criterios de aprovisionamiento en el pequeño comercio
4. Previsión de compras y ventas
5. Ratios de gestión de pedidos y control de stocks

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN CON PROVEEDORES**

1. Acuerdos con proveedores: el contrato de suministro
2. Técnicas de comunicación y negociación con proveedores
3. Instrumentos de negociación con proveedores
4. Centrales de compra
5. Internet como herramienta de búsqueda de proveedores y canal de compra

## **UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE PEDIDOS**

1. Realización de pedidos a través de medios presenciales y telemáticos
2. Especificaciones de producto
3. Ofertas
4. Detección de errores en el proceso de compra y realización de ajustes
5. Organización material y administrativa de la documentación

## **UNIDAD DIDÁCTICA 4. ALMACENAJE Y GESTIÓN DEL APROVISIONAMIENTO DEL PEQUEÑO COMERCIO**

1. Organización del almacenaje en pequeños comercios
2. Recepción de mercancías y productos
3. Sistemas de codificación de productos
4. Gestión de stocks
5. Recuento e inventario de productos
6. Aplicaciones ofimáticas de aprovisionamiento y almacén para pequeños comercios

## **UNIDAD DIDÁCTICA 5. ANÁLISIS Y GESTIÓN DEL SURTIDO DE PRODUCTOS EN EL PEQUEÑO COMERCIO**

1. Seguimiento y gestión de ventas
2. Ratios para la gestión de productos
3. Detección de productos obsoletos y poco rentables
4. Incorporación de innovaciones y novedades a la gama de productos

## **MÓDULO 4. OPERACIONES DE VENTA**

### **UNIDAD FORMATIVA 1. UF0030 ORGANIZACIÓN DE PROCESOS DE VENTA**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN DEL ENTORNO COMERCIAL**

1. Fórmulas y formatos comerciales
2. Evolución y tendencias de la comercialización y distribución comercial. Fuentes de información y actualización comercial
3. Estructura y proceso comercial en la empresa
4. Posicionamiento e imagen de marca del producto, servicio y los establecimientos comerciales
5. Derechos del consumidor

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE LA VENTA PROFESIONAL**

1. El vendedor profesional
2. Organización del trabajo del vendedor profesional

3. Manejo de las herramientas de gestión de tareas y planificación de visitas

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. DOCUMENTACIÓN PROPIA DE LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

1. Documentos comerciales
2. Documentos propios de la compraventa
3. Normativa y usos habituales en la elaboración de la documentación comercial
4. Elaboración de la documentación
5. Aplicaciones informáticas para la elaboración y organización de la documentación comercial

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. CÁLCULO Y APLICACIONES PROPIAS DE LA VENTA**

1. Operativa básica de cálculo aplicado a la venta
2. Cálculo de PVP (Precio de venta al público)
3. Estimación de costes de la actividad comercial
4. Fiscalidad
5. Cálculo de descuentos y recargos comerciales
6. Cálculo de rentabilidad y margen comercial
7. Cálculo de comisiones comerciales
8. Cálculo de cuotas y pagos aplazados: intereses
9. Aplicaciones de control y seguimiento de pedidos, facturación y cuentas de clientes
10. Herramientas e instrumentos para el cálculo aplicados a la venta

### **UNIDAD FORMATIVA 2. TÉCNICAS DE VENTA**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS DE VENTA**

1. Tipos de venta
2. Fases del proceso de venta
3. Preparación de la venta
4. Aproximación al cliente
5. Análisis del producto/servicio
6. Características del producto según el CVP (Ciclo del vida de producto)
7. El argumentario de ventas

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA**

1. Presentación y demostración del producto/servicio
2. Demostraciones ante un gran número de clientes
3. Argumentación comercial
4. Técnicas para la refutación de objeciones
5. Técnicas de persuasión a la compra
6. Ventas cruzadas
7. Técnicas de comunicación aplicadas a la venta
8. Técnicas de comunicación no presenciales

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. SEGUIMIENTO Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES**

1. La confianza y las relaciones comerciales
2. Estrategias de fidelización
3. Externalización de las relaciones con clientes: telemarketing.
4. Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente (CRM)

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES PROPIOS DE LA VENTA**

1. Conflictos y reclamaciones en la venta
2. Gestión de quejas y reclamaciones
3. Resolución de reclamaciones

### **UNIDAD FORMATIVA 3. VENTA ONLINE**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTERNET COMO CANAL DE VENTA**

1. Las relaciones comerciales a través de Internet
2. Utilidades de los sistemas online
3. Modelos de comercio a través de Internet
4. Servidores online

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. DISEÑO COMERCIAL DE PÁGINAS WEB**

1. El internauta como cliente potencial y real
2. Criterios comerciales en el diseño comercial de páginas web
3. Tiendas virtuales
4. Medios de pago en Internet
5. Conflictos y reclamaciones de clientes
6. Aplicaciones a nivel usuario para el diseño de páginas web comerciales: gestión de contenidos

## **7. MÓDULO 5. GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN PEQUEÑOS NEGOCIOS**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.**

1. El trabajo y la salud
2. Los riesgos profesionales
3. Derechos y básicos de empresa y trabajadores
4. Medidas preventivas y de protección: colectivas e individuales
5. Consulta y participación: empresa y trabajadores
6. Riesgos generales y específicos del sector correspondiente al pequeño negocio o microempresa y su prevención
7. Sistemas elementales de control de riesgos. Protección colectiva e individual.
8. Planes de emergencia y evacuación
9. El control de la salud de los trabajadores
10. Evaluación de riesgos generales y específicos y planificación de la prevención de riesgos en pequeños negocios
11. Protección colectiva e individual

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS EN PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS**

1. Principios básicos de gestión de la prevención
2. Planificación de la actividad preventiva
3. Tipología de servicios, características y modos de gestión
4. Organización del trabajo preventivo: rutinas básicas
5. Documentación: recogida, elaboración y archivo

## **UNIDAD DIDÁCTICA 3. RIESGOS GENERALES Y ACTUACIONES PREVENTIVAS EN LOS PEQUEÑOS NEGOCIO O MICROEMPRESAS**

1. Riesgos y formas de prevención más comunes en los pequeños negocios o microempresas
2. Funciones de la comunicación efectiva y la formación en la evitación de riesgos
3. Aplicación de técnicas para favorecer comportamientos seguros

## **UNIDAD DIDÁCTICA 4. SITUACIONES DE EMERGENCIA Y EVACUACIÓN EN PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS.**

1. El plan de emergencia
2. El plan de evacuación
3. El simulacro de evacuación

## **UNIDAD DIDÁCTICA 5. ORGANISMOS, ÓRGANOS Y ENTIDADES RELACIONADOS CON LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.**

1. Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales
2. Organismos públicos relacionados con la Seguridad y Salud en el Trabajo
3. Gestión de la prevención de riesgos laborales

La formación es totalmente ONLINE te facilitamos algunas claves de acceso, y podrás acceder las 24 horas a la plataforma **[Asociacion.aulaempleate.es](http://Asociacion.aulaempleate.es)** En ella están colgados los temas y los exámenes. Tú eres quien lleva el ritmo de aprendizaje. Dispones de tutor para cualquier duda. Puedes ver las calificaciones de tus exámenes en cualquier momento en tu área personal en el apartado de calificaciones. En cuanto a las prácticas: El alumno elige donde quiere hacer prácticas y nosotros contactamos con el centro o empresa para formalizar convenio

**Para matricularte debe hacerlo o bien haciendo click sobre el formulario de la web: [www.empleatetalavera.es](http://www.empleatetalavera.es) o bien en el whatsapp de dirección 665 67 34 16**

**130 EUROS DE FORMA INDIVIDUAL CON PRÁCTICAS (100 HORAS) 80 EUROS SIN ELLAS**



## **PUEDES ACOGERTE A OFERTA DE PACK FORMATIVOS SI SALEN AL MES**

( no siempre hay ofertas )

### **Formas de Pago:**

Para personas de las Islas Canarias la única forma de pago es transferencia bancaria, por motivos del IVA. El resto de comunidades cualquier opción es válida.

Te remitimos número de cuenta:

CAJA RURAL: ES88 3081 0005 7633 7182 4529

Con Tarjeta de crédito a través de la tienda online:

<http://www.empleatetalavera.es/tienda/>

### **INFORMACIÓN GENERAL:**

Todos los cursos de Empléate Talavera tienen tiempo ilimitado por lo que no os va a caducar la matrícula.

Para dudas de temario solo deben de dirigirse al tutor en el whatsapp: 665 67 34 16

Cuando acaben de realizar la parte teórica del curso si tienen derecho a prácticas deberán de realizarlas antes de pedir el diploma, que si le solicitan antes, ya no podrán hacer las prácticas.

Para pedir las prácticas deberán escribir al whatsapp: 603 60 68 92

Por último cuando ya todo este aprobado deberá solicitar el diploma en [diplomaseempleate@gmail.com](mailto:diplomaseempleate@gmail.com) los títulos se envían mediante correo electrónico por lo que se envían el mismo día como mucho dos, deberán especificar el DNI para la correcta recepción.

Las personas que lo quieran en formato papel deberán abonar 10 euros, indicando además su dirección postal en el correo.

Para personas de nuestra misma ciudad podrán venir a por ellos personalmente en  
C/ marqués de Mirasol nº 19 , Talavera de la Reina

Nota importante: dirigirse a cada departamento correspondiente para lo que  
necesiten no escriban a todos los departamentos.

Teléfono del centro: 925 71 68 34

Empléate Talavera no hace devoluciones de matrícula (NO SE DEVUELVE EL  
DINERO) , ni cambio de cursos pasados 15 días de recibir formación.