Gestión comercial y de ventas en microempresas (60 horas)



Categoría: Comercio y marketing
Página del curso: https://www.ensenanzadual.com/cursos/gestion-comercial-y-de-ventas-en-microempresas-60-horas/

Objetivo

Con el **Curso** de 60 horas de **Gestión comercial y de ventas en microempresas** adquirirás los conocimientos necesarios para llevar a cabo las estrategias, procedimientos y técnicas necesarias para desarrollar las tareas de gestión comercial y de ventas de una microempresa.

Descripción

U. F. 1. GESTIÓN DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN DE MICROEMPRESAS

- Procesos de creación de publicidad y promoción en microempresas: mensaje

a transmitir, elección de medios y determinación de costes. - La identidad corporativa de la microempresa asociada a las acciones comerciales. - Efectos de la publicidad sobre el consumidor.

U. F. 2. GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN MICROEMPRESAS

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

U. F. 3. TÉCNICAS DE VENTA EN MICROEMPRESAS

- Fases del proceso de venta. - Técnicas de negociación con clientes. - Técnicas de venta clásicas. - Preparación de la entrevista. - Necesidades y móviles de compra. - Tratamiento de objeciones. - Servicio de asistencia post-venta. - Seguimiento de la oferta comercial a clientes. - El cierre de la venta.

U. F. 4. LA ESTRATEGIA DE ALMACENAJE EN MICROEMPRESAS

- El almacén en microempresas: tipos de existencias, características y criterios de clasificación. - Niveles de stock. - Clases de stock según su finalidad. - Niveles de reposición. - El lote económico. - Punto de pedido óptimo. - Inventarios. - Control de incidencias.

U. F. 5. ANÁLISIS FINANCIERO Y DE LA PRODUCTIVIDAD MINORISTA

- Modelo financiero de Dupont. - Rentabilidad de los activos y del capital. - Apalancamiento financiero. - Posicionamiento de imagen.

Información adicional

- Online: Si
- Horas: 60
- Tipo: Profesiones
- Unidades: 5