

## **GESTIÓN COMERCIAL Y DE VENTAS EN MICROEMPRESAS**

### **CONTENIDOS FORMATIVOS:**

1. GESTIÓN DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN DE MICROEMPRESAS.
  - 1.1. Procesos de creación de publicidad y promoción en microempresas: mensaje a transmitir, elección de medios y determinación de costes.
  - 1.2. La identidad corporativa de la microempresa asociada a las acciones comerciales.
  - 1.3. Efectos de la publicidad sobre el consumidor.
2. GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN MICROEMPRESAS.
  - 2.1. La atención personalizada en las microempresas.
  - 2.2. Protocolos de actuación en la atención al cliente en microempresas: códigos de buenas prácticas y códigos deontológicos.
  - 2.3. La comunicación interpersonal: expresión verbal. Comunicación no verbal. Empatía. Asertividad.
  - 2.4. La comunicación telefónica. Barreras y dificultades.
  - 2.5. Técnicas utilizadas en la resolución de reclamaciones.
  - 2.6. Los criterios de satisfacción del cliente.
  - 2.7. Las objeciones más habituales de los clientes y su tratamiento.
3. TÉCNICAS DE VENTA EN MICROEMPRESAS.
  - 3.1. Fases del proceso de venta.
  - 3.2. Técnicas de negociación con clientes.
    - 3.2.1. Clasificación y características de negociadores
    - 3.2.2. Habilidades del negociador y, estrategia de negociación.
  - 3.3. Técnicas de venta clásicas.
  - 3.4. Preparación de la entrevista.
  - 3.5. Necesidades y móviles de compra.
  - 3.6. Tratamiento de objeciones.
  - 3.7. Servicio de asistencia post-venta.
  - 3.8. Seguimiento de la oferta comercial a clientes.
  - 3.9. El cierre de la venta.
4. LA ESTRATEGIA DE ALMACENAJE EN MICROEMPRESAS.
  - 4.1. El almacén en microempresas: tipos de existencias, características y criterios de clasificación.
  - 4.2. Niveles de stock.
  - 4.3. Clases de stock según su finalidad.
  - 4.4. Niveles de reposición.
  - 4.5. El lote económico.
  - 4.6. Punto de pedido óptimo.
  - 4.7. Inventarios.
  - 4.8. Control de incidencias.
5. ANÁLISIS FINANCIERO Y DE LA PRODUCTIVIDAD MINORISTA.
  - 5.1. Modelo financiero de Dupont.
  - 5.2. Rentabilidad de los activos y del capital.
  - 5.3. Apalancamiento financiero.
  - 5.4. Posicionamiento de imagen.