

# **TEMARIO - ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN COMERCIAL**

## **1 MARCO ECONÓMICO DEL COMERCIO Y LA INTERMEDIACIÓN COMERCIAL**

- 1.1 El sector del comercio y la intermediación comercial
- 1.2 El sistema de distribución comercial en la economía
- 1.3 Fuentes de información comercial
- 1.4 El comercio electrónico

## **2 OPORTUNIDADES Y PUESTA EN MARCHA DE LA ACTIVIDAD DE VENTAS E INTERMEDIACIÓN**

- 2.1 El entorno de la actividad
- 2.2 Análisis de mercado
- 2.3 Oportunidades de negocio
- 2.4 Formulación del Plan de Negocio
- 2.5 Cuestionario: Cuestionario de evaluación

## **3 MARCO JURÍDICO Y CONTRATACIÓN EN EL COMERCIO E INTERMEDIACIÓN COMERCIAL**

- 3.1 Concepto y normas que rigen el comercio en el contexto jurídico
- 3.2 Formas jurídicas para ejercer la actividad por cuenta propia
- 3.3 El contrato de agencia comercial
- 3.4 El código deontológico del agente comercial
- 3.5 Otros contratos de Intermediación
- 3.6 Trámites administrativos para ejercer la actividad

## **4 DIRECCIÓN COMERCIAL Y LOGÍSTICA COMERCIAL**

- 4.1 Planificación y estrategias comerciales
- 4.2 Promoción de ventas
- 4.3 La logística comercial en la gestión de ventas de productos y servicios
- 4.4 Registro, gestión y tratamiento de la información comercial
- 4.5 Redes al servicio de la actividad comercial
- 4.6 Cuestionario: Cuestionario de evaluación

## **5 PRESUPUESTO Y CONTABILIDAD BÁSICA DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL**

- 5.1 Concepto y finalidad del presupuesto
- 5.2 Clasificación de los presupuestos
- 5.3 El presupuesto financiero
- 5.4 Estructura y modelos de los estados financieros provisionales
- 5.5 Características de las principales magnitudes contables y masas patrimoniales
- 5.6 El equilibrio patrimonial y sus efectos sobre la actividad
- 5.7 Estructura y contenido básico de los estados financieros-contables provisionales y reales

## **6 FINANCIACIÓN BÁSICA Y VIABILIDAD ECONOMICA DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL**

- 6.1 Fuentes de Financiación de la actividad
- 6.2 Instrumentos básicos de análisis económico-financiero de la actividad
- 6.3 El Seguro
- 6.4 Aplicaciones informáticas para la gestión económico-financiera básica
- 6.5 Cuestionario: Cuestionario de evaluación

## **7 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL**

- 7.1 Organización y archivo de la documentación
- 7.2 Facturación
- 7.3 Documentación relacionada con la Tesorería
- 7.4 Comunicación interna y externa
- 7.5 Organización del trabajo comercial

## **8 GESTIÓN CONTABLE, FISCAL Y LABORAL BÁSICA EN LA ACTIVIDAD COMERCIAL**

- 8.1 Gestión contable básica
- 8.2 Gestión fiscal básica
- 8.3 Gestión laboral básica
- 8.4 Aplicaciones informáticas de gestión contable, fiscal y laboral
- 8.5 Cuestionario: Cuestionario de evaluación

## **9 ORGANIZACIÓN DEL ENTORNO COMERCIAL**

- 9.1 Estructura del entorno comercial
- 9.2 Fórmulas y formatos comerciales
- 9.3 Evolución y tendencias de la comercialización y distribución comercial
- 9.4 Estructura y proceso comercial en la empresa
- 9.5 Posicionamiento e imagen de marca
- 9.6 Normativa general sobre comercio
- 9.7 Derechos del consumidor

## **10 GESTIÓN DE LA VENTA PROFESIONAL**

- 10.1 El vendedor profesional
- 10.2 Organización del trabajo del vendedor profesional
- 10.3 Manejo de las herramientas de gestión
- 10.4 Cuestionario: Cuestionario de evaluación

## **11 DOCUMENTACIÓN PROPIA DE LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

- 11.1 Documentos comerciales
- 11.2 Documentos propios de la compraventa
- 11.3 Normativa y usos habituales en la elaboración de la documentación comercial
- 11.4 Elaboración de la documentación
- 11.5 Aplicaciones informáticas para la documentación comercial

## **12 CÁLCULO Y APLICACIONES PROPIAS DE LA VENTA**

- 12.1 Operativa básica de cálculo aplicado a la venta
- 12.2 Cálculo de PVP
- 12.3 Estimación de costes de la actividad comercial
- 12.4 FISCALIDAD
- 12.5 Cálculo de descuentos y recargos comerciales
- 12.6 Cálculo de rentabilidad y margen comercial
- 12.7 Cálculo de comisiones comerciales
- 12.8 Cálculo de cuotas y pagos aplazados - intereses
- 12.9 Control y seguimiento de costes de márgenes y precios
- 12.10 Herramientas e instrumentos para el cálculo aplicados a la venta
- 12.11 Cuestionario: Cuestionario de evaluación

## **13 PROCESOS DE VENTA**

- 13.1 Tipos de venta
- 13.2 Fases del proceso de venta
- 13.3 Preparación de la venta
- 13.4 Aproximación al cliente
- 13.5 Análisis del producto o servicio
- 13.6 El argumentario de ventas

## **14 APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA**

- 14.1 Presentación y demostración del producto-servicio
- 14.2 Demostración ante un gran número de clientes
- 14.3 Argumentación comercial
- 14.4 Técnicas para la refutación de objeciones
- 14.5 Técnicas de persuasión a la compra
- 14.6 Ventas cruzadas
- 14.7 Técnicas de comunicación aplicadas a la venta
- 14.8 Técnicas de comunicación no presenciales
- 14.9 Cuestionario: Cuestionario de evaluación

## **15 SEGUIMIENTO Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES**

- 15.1 La confianza y las relaciones comerciales
- 15.2 Estrategias de fidelización
- 15.3 Externalización de las relaciones con clientes - telemarketing
- 15.4 Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente

## **16 CONFLICTOS Y RECLAMACIONES EN LA VENTA**

16.1 Conflictos y reclamaciones en la venta

16.2 Gestión de quejas y reclamaciones

16.3 Resolución de reclamaciones

16.4 Cuestionario: Cuestionario de evaluación

16.5 Cuestionario: Cuestionario final