

Curso de

# Experto en Dirección, gestión y desarrollo de iniciativas comerciales

Mayo a Julio 2012





# Programa

## A.- UNIFICACIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS:

### A.1- Iniciación a la distribución comercial:

- 1.1. El comercio interior y las estructuras comerciales: evolución, principales problemas actuales, nuevas tendencias de la creación de empresas.
- 1.2. Características de la oferta comercial en la Comunidad Valenciana.
- 1.3. Oportunidades y amenazas. Tendencias de la oferta y la demanda.
- 1.4. Análisis estratégico y competitivo de las fórmulas comerciales:
  - 1.4.1. El comercio mayorista y el comercio minorista.
  - 1.4.2. Tipologías y formatos comerciales: hipermercados, supermercados, tiendas especializadas, centros comerciales, hard-discounts.
  - 1.4.3. Fórmulas de integración y asociación comercial: cadenas sucursalistas, franquicia, cooperativas y centrales de compra.
- 1.5. Introducción al Urbanismo Comercial.

### A.2- Contabilidad y finanzas:

- 2.1. El Plan General Contable: cuadro de cuentas y definiciones.
- 2.2. El sistema contable aplicado a la empresa comercial. La interpretación de los datos básicos del negocio.
- 2.3. Análisis del balance y cuenta de resultados.
- 2.4. Caso práctico.

### A.3.- Conceptos de Marketing:

- 3.1. Fundamentos del Marketing.

## B.- EL MERCADO:

### B.1.-Marketing y dirección comercial:

- 1.1. Marketing estratégico: segmentación y posicionamiento.
- 1.2. El marketing mix aplicado a la empresa comercial.
- 1.3. Marketing relacional.
- 1.4. Funciones, tareas y responsabilidades de la dirección comercial.
- 1.5. Definición del negocio: selección de productos y mercados.
- 1.6. Sistemas de planificación y control de la empresa comercial.

### Dirigido a:

- Profesionales del sector del comercio, interesados en la actualización de sus conocimientos, como complemento a su experiencia práctica.
- Titulados que deseen incorporarse al sector del comercio y requieran de una especialización adecuada.

### Objetivo:

El objetivo de esta titulación es proporcionar los conocimientos, las habilidades y las competencias necesarias para ejercer responsabilidades de dirección, organización y gestión de la empresa comercial.

### Desarrollo del Curso:

El curso se desarrollará a lo largo de **252 horas**, existiendo la posibilidad de realización de **prácticas en empresa (160 horas)** con posterioridad a la formación, cuyo carácter será opcional en función de la disponibilidad de cada Cámara.

La formación teórico-práctica incluirá aparte de las sesiones lectivas presenciales, actividades complementarias como tutorías y mesas redondas, así como el seguimiento de un **tour comercial**, con visitas y trabajo de campo.

De igual modo, incluye la participación en un **ciclo de conferencias internacionales** relacionadas con la distribución comercial.



## **B.2.- Investigación de mercados y comportamiento del consumidor:**

- 2.1. Técnicas de investigación de mercados.
- 2.2. La investigación de mercados en la empresa comercial.
- 2.3. Comportamiento de compra. Hábitos de compra.
- 2.4. Factores que influyen en el comportamiento del consumidor y comprador.
- 2.5. Tipología de compradores – consumidores.
- 2.6. Técnicas de investigación del comportamiento de compra.

## **C.- ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA COMERCIAL:**

### **C.1.- Dirección y organización de la empresa comercial:**

- 1.1. Plan de negocio de la Empresa Comercial: nacimiento de un negocio.

### **C.2.- Implantación y gestión del punto de venta:**

- 2.1. La localización del punto de venta.
- 2.2. Consecuencias de la localización de establecimientos.
- 2.3. Imagen del establecimiento.
- 2.4. El merchandising.
- 2.5. El surtido y el lineal: niveles, altura, anchura.
- 2.6. La presentación de los colores: formas, volúmenes, etc.
- 2.7. Disposición del establecimiento: flujos, organización del espacio.
- 2.8. La disposición del mobiliario: presentaciones horizontales o verticales, recorridos.

- 2.9. Escaparatismo y aspectos exteriores de la tienda.

### **C.3.- Técnicas de venta:**

- 3.1. La función de ventas.
- 3.2. La comunicación personal del vendedor.
- 3.3. Habilidades y requisitos del vendedor.
- 3.4. El lenguaje de la venta.
- 3.5. Tratamiento de quejas y reclamaciones.
- 3.6. Las promociones.
- 3.7. La animación del punto de venta.
- 3.8. Creación de equipos de venta.

### **C.4.- Calidad de servicio y atención al cliente:**

- 4.1. Definición del concepto.
- 4.2. Sistemas de evaluación de la calidad en el comercio.
- 4.3. Norma UNE 175001, de calidad en el servicio del pequeño comercio.

### **C.5.- La empresa mayorista, logística y gestión de almacenes:**

- 5.1. El sistema de aprovisionamiento y de compras.
- 5.2. La función de compras.
- 5.3. La relación y la negociación con los proveedores.
- 5.4. El almacén: estructura, funciones, organización.
- 5.5. Las existencias: valoración, rotura, reaprovisionamiento.
- 5.6. La gestión de los stocks: sistemas y tecnologías.
- 5.7. El transporte interior y exterior.



- 5.8. La función logística en la distribución comercial.
- 5.9. Organización de centros de distribución: localización, técnicas de almacenaje.
- 5.10. Relaciones entre proveedor-distribuidor.

## **D- GESTIÓN DE LA EMPRESA COMERCIAL:**

### **D.1.- Gestión económico-financiera de la empresa comercial:**

- 1.1. Tareas específicas de la gestión económica de la empresa comercial: facturación, cobros, pagos, tesorería.
- 1.2. Beneficios, márgenes, rotaciones, rentabilidad.
- 1.3. Los costes y la fijación de precios: umbral de rentabilidad.
- 1.4. Planificación y previsiones: estados previsionales y análisis de inversiones.
- 1.5. Gestión a corto plazo y gestión de tesorería.
- 1.6. Negociación bancaria y productos bancarios.

### **D.2.- Gestión de recursos humanos:**

- 2.1. Funciones de la dirección de recursos humanos.
- 2.2. Sistemas de motivación.
- 2.3. Sistemas de compensación y remuneración.
- 2.4. El rol directivo.
- 2.5. Habilidades directivas: liderazgo, dirección de equipos de trabajo, comunicación, negociación, resolución de conflictos.
- 2.6. Atracción y retención del talento.
- 2.7. La legislación laboral y de la Seguridad Social.
- 2.8. Tipos de Contratación Laboral.

### **D.3.- Aplicación de las nuevas tecnologías en la empresa comercial:**

- 3.1. Herramientas de marketing para la dinamización del comercio: medios y redes sociales.
- 3.2. Posicionamiento y creación de marcas en internet.
- 3.3. Cambios en el canal de distribución.
- 3.4. Herramientas de comunicación y estrategias de fidelización on-line.
- 3.5. Tecnología y equipamiento en el punto de venta.

## **E.- MARCO JURÍDICO DE LA EMPRESA COMERCIAL:**

### **E.1.- Marco General:**

- 1.1. La legislación Civil y Mercantil.
- 1.2. Fórmulas jurídicas de organización empresarial (sociedades anónimas, de responsabilidad limitada, cooperativas, sociedades anónimas laborales, etc.).
- 1.3. El contrato de compra-venta. Modalidades.
- 1.4. Fórmulas contractuales de distribución (comisión, representantes, agencia, franquicia, etc.).
- 1.5. Las marcas, nombres comerciales, rótulos, etc.
- 1.6. Los medios de pago en el comercio.
- 1.7. La Fiscalidad de la Empresa Comercial (IRPF, IVA, Impuesto de Sociedades, Impuestos Municipales, IAE, etc.).

## **E.2.- Marco Específico:**

- 2.1. Las competencias en la regulación del comercio interior.
- 2.2. La Ley de Ordenación del Comercio Minorista.
- 2.3. Las Leyes Autonómicas de Comercio: la Ley 3/2011 de Comercio de la Comunidad Valenciana.
- 2.4. El Derecho de la Competencia y Competencia Desleal.
- 2.5. La Reglamentación de la Actividad Comercial.
- 2.6. La responsabilidad del Comerciante en la venta de Bienes de Consumo.
- 2.7. Publicidad: concepto de publicidad, publicidad ilícita.

## **E.3.- La legislación de defensa de los consumidores y usuarios:**

- 3.1. Ley General de Defensa de los Consumidores, Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana.
- 3.2. Las condiciones generales de la contratación: introducción a la regulación legal, ámbito de aplicación, registro de condiciones generales de contratación, criterios interpretativos, catálogo de cláusulas prohibidas, efectos en el contrato de la incorporación de cláusulas abusivas, ineficacia total o parcial.
- 3.3. Conformidad y garantía de los bienes: Ley 23/2003 de garantía de bienes muebles, ámbito de aplicación objetivo y subjetivo, derechos del consumidor, obligaciones del comerciante.

## **Matrícula:**

**250,00 €.**

Curso financiado por la Dirección General de Comercio de la Conselleria de Economía, Industria y Comercio.

## **Proceso de selección:**

Análisis del Curriculum Vitae, entrevista personal y pruebas adicionales que la Cámara de Comercio, estime necesarias.

Documentos a adjuntar por el solicitante:

- Carta de presentación indicando los motivos por los que desea acceder al Curso.
- Dos fotografías recientes tamaño carnet.
- Fotocopia del carnet de identidad.
- Curriculum Vitae detallado y actualizado.
- Copia del título universitario en su caso.

## **Metodología:**

A lo largo del Curso se realizará un exhaustivo seguimiento de la participación y aprovechamiento del Curso por cada uno de los participantes.

Se llevarán a cabo los métodos de evaluación necesarios, que permitan comprobar en qué medida los participantes asimilan las materias del mismo, así como que pongan de manifiesto el nivel específico de sus actitudes y aptitudes.

La superación del curso implicará haber participado activamente en el mismo, haber realizado y entregado todas y cada una de las actividades propuestas, y finalmente haber superado con éxito las evaluaciones y casos desarrollados.

«Adquiere los conocimientos, habilidades y competencias necesarias para ejercer responsabilidades de dirección, organización y gestión de la empresa comercial»



### **Fechas:**

De Mayo 2012 a Julio 2012.  
(Consulte con su Cámara de Comercio).

### **Duración:**

252 horas lectivas.

### **Horario:**

Consulte con su Cámara de Comercio.

### **Lugar de impartición e Inscripciones:**



#### **Cámara de Alicante.**

Centro de Formación. División de Formación y Calidad.

C/ Agustín Jiménez Navarraz, S/N.

03010 Alicante

Telf.: 965 14 86 55 Fax: 965 20 14 57

formacion@camaralicante.com

www.camaralicante.com



#### **Cámara de Castellón.**

Centro de Formación.

Avda. Hermanos Bou, 79

12003 Castellón

Telf.: 964 356 500 Fax: 964 356 528

formacion@camaracastellon.com

www.camaracastellon.com/formacion

Persona de contacto: Dña. Vanessa Bermúdez.



#### **Cámara de Valencia.**

Escuela de Negocios Lluís Vives.

Benjamín Franklin, 8.

Parque Tecnológico. 46980 Paterna.

Telf.: 96 136 60 80 Fax: 96 131 80 40

escuelanegocios@camaravalencia.com

www.formacion.camaravalencia.com

Persona de contacto: Dña. Amparo Guillén.