



UF0030. Organización de procesos de venta.

Sku: PA_UF0030

Horas: 60

Formato: HTML con Animaciones

OBJETIVOS

- Programar la actuación en la venta a partir de parámetros comerciales definidos y el posicionamiento de empresa/entidad.
- Confeccionar los documentos básicos derivados de la actuación en la venta, aplicando la normativa vigente y de acuerdo con unos objetivos definidos.
- Realizar los cálculos derivados de operaciones de venta definidas, aplicando las fórmulas comerciales adecuadas.

CONTENIDOS

- **Unidad 1. Organización del entorno comercial.**
 - Estructura del entorno comercial:
 - Sector comercio: comercio al por menor y al por mayor.
 - Comercialización en otros sectores: el departamento comercial y el departamento de ventas.
 - Agentes: fabricantes, distribuidores, representantes comerciales y consumidores.
 - Relaciones entre los agentes.
 - Fórmulas y formatos comerciales.
 - Tipos de venta: presencial y no presencial.
 - Representación comercial: representantes y agentes comerciales.
 - Distribución comercial: Grandes superficies, centros comerciales.
 - Franquicias.
 - Asociacionismo.
 - Evolución y tendencias de la comercialización y distribución comercial. Fuentes de información y actualización comercial.
 - Estructura y proceso comercial en la empresa.

- Posicionamiento e imagen de marca del producto, servicio y los establecimientos comerciales.
- Normativa general sobre comercio:
 - Ley de Ordenación del Comercio Minorista.
 - Ventas especiales
 - Venta con y sin establecimiento
 - Normativa local en el comercio minorista: horarios de apertura y otros.
 - Derechos del consumidor:
 - Tipos de derechos del consumidor
 - Devoluciones
 - Garantía: responsabilidades del distribuidor y del fabricante
- **Unidad 2. Gestión de la venta profesional.**
 - El vendedor profesional.
 - Tipos de vendedor: visitador, agente comercial, vendedor técnico, dependiente u otros.
 - Tipos de vendedor en el plano jurídico: agentes, representantes y distribuidores.
 - Perfil: habilidades, aptitudes y actitudes personales.
 - Formación de base y perfeccionamiento del vendedor.
 - Autoevaluación, control y personalidad. Desarrollo personal y autoestima.
 - Carrera profesional e incentivos profesionales.
 - Organización del trabajo del vendedor profesional.
 - Planificación del trabajo: la agenda comercial.
 - Gestión de tiempos y rutas: anual, mensual y semanal.
 - La visita comercial. La venta fría.
 - Argumentario de ventas: concepto y estructura.
 - Prospección y captación de clientes y tratamiento de la información comercial derivada.
 - Gestión de la cartera de clientes. Las aplicaciones de gestión de las relaciones con clientes (CRM "Customer Relationship Management")
 - Planning de visitas: Previsión de tiempos, cadencia y gestión de rutas.
 - Manejo de las herramientas de gestión de tareas y planificación de visitas.
- **Unidad 3. Documentación propia de la venta de productos y servicios.**
 - Documentos comerciales:
 - Documentación de los clientes: fichas y documentos con información del cliente en general.
 - Documentación de los productos y servicios: catálogos, folletos publicitarios u otros.
 - Documentos de pago: cheques, pagares, transferencias y letras.
 - Documentos propios de la compraventa:
 - Orden de pedido.
 - Factura.
 - Recibo.
 - Justificantes de pago.
 - Normativa y usos habituales en la elaboración de la documentación comercial.

- Elaboración de la documentación:
 - Elementos y estructura de la documentación comercial.
 - Orden y archivo de la documentación comercial.
- Aplicaciones informáticas para la elaboración y organización de la documentación comercial.
- **Unidad 4. Cálculo y aplicaciones propias de la venta.**
 - Operativa básica de cálculo aplicado a la venta:
 - Sumas, restas, multiplicaciones y divisiones.
 - Tasas, porcentajes.
 - Cálculo de PVP (Precio de venta al público):
 - Concepto.
 - Precio mínimo de venta.
 - Precio competitivo.
 - Estimación de costes de la actividad comercial:
 - Costes de fabricación y costes comerciales.
 - Costes de visitas y contacto.
 - Promociones comerciales y animación: coste y rentabilidad
 - Fiscalidad:
 - IVA
 - Impuestos especiales.
 - Cálculo de descuentos y recargos comerciales.
 - Cálculo de rentabilidad y margen comercial.
 - Cálculo de comisiones comerciales.
 - Cálculo de cuotas y pagos aplazados: intereses.
 - Aplicaciones de control y seguimiento de pedidos, facturación y cuentas de clientes.
 - Control y seguimiento de costes márgenes y precios.
 - Herramientas e instrumentos para el cálculo aplicados a la venta:
 - Funciones de cálculo del TPV (Terminal Punto de venta).
 - Hojas de cálculo y aplicaciones informáticas de gestión de la información comercial.
 - Utilización de otras aplicaciones para la venta.