

# Especialista en la Gestión Retail

Itinerario formativo para personas que ya trabajan en el sector Comercio, y tienen ciertas responsabilidades o desean adquirirlas

**190 horas de duración • Formación hasta 100% bonificable**



## Online:

Los mejores contenidos y herramientas



## Asesoramiento:

Nuestros expertos te guiarán durante todo el programa formativo



## Titulación:

Diploma de Aprovechamiento y 5 Créditos ECTS

# Interacción con clientes.

## La escucha activa

- 50 horas de duración
- Título emitido por la Universidad Nebrija: 1 crédito ECTS

### Objetivos:

Con este curso aprenderás a examinar los aspectos que el vendedor puede mejorar en sus interacciones con los clientes para aplicar técnicas de escuchas y dinámicas como parte del proceso más amplio de toda la Venta.

### Contenidos:

#### 1. Apertura.

#### 2. Autodiagnóstico. Mi punto de partida en la escucha.

#### 3. Entrenando habilidades y sentidos.

- Escuchar con Los Ojos.
- Escuchar con los oídos.
- Escuchar con el tacto, con la piel.
- Escuchar con el gusto.
- Escuchar con la nariz.

#### 4. Nuestro método de escucha.

- Planes de acción.
- Indicadores.

#### 5. Dinámicas.

- Dinámica de pegatinas.
- Dinámica "Percibir los cambios en tu pareja".
- Dinámica: "Espalda con Espalda".
- Dinámica "Los componentes de la escucha".
- Dinámica de "El espejo".
- Dinámica "El inventario", etc.



# Habilidades de Venta

- 50 horas de duración
- Título emitido por la Universidad Nebrija: 2 créditos ECTS

## Objetivos:

Aprende a identificar las diferentes técnicas necesarias para la venta en el comercio y la mejor manera de aplicarlas. También a diferenciar los tipos de clientes que se puede encontrar, desarrollar sus propios planes comerciales, crear sus propias técnicas de persuasión, estudiar los aspectos psicológicos que motivan a el/la consumidor/a en la compra, y hacer de un/a cliente/a ocasional, un posible cliente/a fijo.

## Contenidos:

### 1. El entorno comercial.

- Introducción.
- El vendedor.
- El cliente.

### 2. Variables psicológicas del consumidor.

- Psicología de la venta.
- Motivaciones de compra de los clientes.

### 3. La compra, toma de decisiones del cliente.

- La compra, la toma de decisiones del cliente.
- Detección de necesidades y expectativas del cliente.

### 4. El vendedor y la acción sobre el otro: persuadir y convencer.

- El vendedor y la acción sobre el otro: persuadir y convencer.
- La entrevista comercial

### 5. La comunicación.

- La comunicación.
- Dificultades de la comunicación.
- Los niveles de la comunicación.
- Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación.
- Conclusión.
- Habilidades de Venta.

# Habilidades de Venta

- 50 horas de duración
- Título emitido por la Universidad Nebrija: 2 créditos ECTS

## 6. Generación de confianza.

- Generación de confianza.

## 7. Técnicas de argumentación.

- Conceptos a tener en cuenta en una venta eficaz.
- Teorías sobre la realización de la venta.
- Fases.
- Técnicas para la elaboración del argumentario de venta.

## 8. La propuesta de valor.

- Análisis de la competencia.
- Liderar la negociación.
- Desarrollo de la negociación.
- Diferencia entre competición-cooperación.
- Posición ganar-ganar.

- Ser creativo en las alternativas.
- Los criterios de un acuerdo eficaz

## 9. Proceso de venta.

- Preparación de la visita.
- Etapas de la venta y la negociación comercial.
- Cierre de la venta.
- Seguimiento de la venta.

## 10. Merchandising y marketing.

- Merchandising.
- Disposición del punto de venta.
- Marketing de guerrilla.
- El marketing viral.

# Comercio Electrónico

- 50 horas de duración
- Título emitido por la Universidad Nebrija: 2 créditos ECTS

## Objetivos:

Con este curso aprenderás a gestionar tu tienda online. Adquirirás conocimientos sobre los fundamentos, procedimientos y herramientas disponibles en internet para el marketing y la comercialización electrónica dentro del marco legal y conforme a los medios de pago más utilizados.

## Contenidos:

### 1. Introducción.

- La sociedad de la información. Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.
- Nuevos medios: internet y el comercio. Internet y la empresa.

### 2. El comercio electrónico.

- Concepto.
- Negocios en la red. Modelos de negocio.
- Ventajas e inconvenientes frente al mercado tradicional.
- Tipos de comercio electrónico. Comercio electrónico
- Relación cliente-proveedor.
- El proceso de compra.
- Comercio electrónico según el medio utilizado.

### 3. La tienda electrónica.

- Promoción sitios webs,
- Tiendas virtuales o productos. Servicios en internet y medios digitales.

### 4. Marketing en la red.

- Marketing "one to one". El cliente "online".
- Herramientas de gestión y administración de un sitio web.
- Plan de marketing online.
- Herramientas clave: comunicación y logística.
- El proceso de venta por Internet.
- Técnicas de captación y fidelización de clientes. Conceptos relacionados.
- Soportes para el comercio electrónico. E-Recursos humanos.
- Los infomediarios. Proveedores de soluciones.

# Comercio Electrónico

- 50 horas de duración
- Título emitido por la Universidad Nebrija: 2 créditos ECTS

## 5. CRM. Estrategias y técnicas para la confección de Campañas de marketing y publicidad online.

### 6. Difusión.

- Plataformas tecnológicas.
- Transmisión de información. Ventajas e inconvenientes.

### 7. Entorno jurídico.

- Contratación electrónica e imposición fiscal.
- Protección de datos, dominios y ética.
- Seguridad en las compras.
- Medios de pago disponibles



# Sostenibilidad y Reciclaje

• 10 horas de duración

## Objetivos:

Con este curso de gestión sostenible de residuos, aprenderás a contribuir a una gestión inteligente, responsable y sostenible de los residuos a través del conocimiento de los principales conceptos relacionados con la generación y gestión de los mismos.

## Contenidos:

**1. Concepto de residuo, subproducto y fin de la condición de residuo.**

**2. Clasificación de los residuos**

- Residuos peligrosos y no peligrosos.
- Residuos atendiendo a su origen: urbano, comercial, industrial, agrícola y ganadero, forestales, residuos de construcción y demolición, residuos sanitarios, residuos mineros y residuos radiactivos.

**3. La reutilización.**

**4. El reciclaje.**

**5. La minimización de residuos y la producción limpia.**

**6. Buenas prácticas para la prevención de la contaminación y la generación de residuos.**



# Gestión de Equipos y Visión Estratégica

• 20 horas de duración

## Objetivos:

- Proporcionar las habilidades de intervención y colaboración necesarias para optimizar el rendimiento del equipo.
- Dotar a los asistentes de herramientas de comunicación fluidas con la organización
- Adecuar el estilo de liderazgo y de impulso del equipo consiguiendo un funcionamiento del equipo eficaz.
- Conseguir que los participantes se orienten al logro y al resultado en su trabajo en equipo.
- Proporcionar los conceptos, técnicas y métodos para ser altamente eficientes en el trabajo en equipo.
- Identificar los factores fundamentales para la gestión: misión, visión, valores y stakeholders.
- Adquirir habilidades en el análisis de la información y la toma de decisiones.

## Contenidos:

### PARTE 1:

- Grupo versus equipo.
- ¿Por qué trabajar en equipo?
- Características de los equipos de alto rendimiento (EAR).
- Liderazgo en los EAR.
- Principios básicos de un EAR.
- El Feedback un elemento motivador.
- El conflicto.
- Tipos de conflictos.
- Medición de equipos de alto rendimiento.



# Gestión de Equipos y Visión Estratégica

• 20 horas de duración

## PARTE 2:

### Gestión de relaciones con clientes

- Importancia de una buena relación con los clientes.
- Cómo desarrollar una estrategia de atención al cliente.
- Herramientas para medir la satisfacción del cliente.
- Cómo manejar situaciones de quejas o reclamaciones.

### Gestión de relaciones con proveedores

- Importancia de una buena relación con los proveedores.
- Cómo seleccionar proveedores.
- Cómo negociar con los proveedores.
- Cómo manejar situaciones de problemas con los proveedores.

### Gestión de Recursos Humanos

- Importancia de una buena gestión de los empleados.
- Cómo desarrollar una estrategia de recursos humanos.
- Cómo motivar a los empleados.
- Cómo manejar situaciones de conflictos entre empleados.

### Relación con entidades financieras

- Importancia de una buena relación con entidades financieras.
- Cómo negociar con entidades financieras.
- Cómo manejar situaciones de problemas con entidades financieras.

### Análisis de información para la toma de decisiones

- Importancia del análisis de información para la toma de decisiones.
- Herramientas para el análisis de información.
- Cómo interpretar los resultados del análisis de información.
- Cómo tomar decisiones basadas en el análisis de información.

### Conclusiones

- Resumen de buenas prácticas.
- Casos de éxito.

# Iniciación a la Gestión Financiera en el Sector Retail

• 20 horas de duración

## Objetivos:

Obtener los conocimientos financieros suficientes, para poder comprender y participar en la toma de decisiones financieras y así mejorar la rentabilidad de la empresa.

## Contenidos:

### 1. Contabilidad

- Aspectos básicos.

### 2. Balances y cuenta de explotación

- Activo y Pasivo.
- Fondo de Maniobra.
- Ingresos y Gastos.
- Tipo de Resultados.
- Análisis de Balances y Cuenta de Explotación.
- Casos prácticos.

### 3. Análisis y selección de inversión

- Valor actual neto.
- Tasa interna de rentabilidad.
- Casos Prácticos.

### 4. Gestión financiera y comercial del punto de venta con KPIS

### 5. Gestión de compras

### 6. Presupuesto de tesorería y su control

- Método de realización.
- Casos Prácticos.

### 7. Documentos por el cobro y pago

- Cheque, pagaré.

### 8. Financiación

- Las entidades bancarias.
- Préstamos - Créditos.



# Transformación Digital

• 10 horas de duración

## Objetivos:

A lo largo del curso abordarás diferentes temáticas de importancia en la adecuación de tu modelo de negocio a las necesidades digitales de los clientes.

## Contenidos:

1. El retail y su complejidad: la importancia de la transformación digital.
2. Claves del éxito en el retail.
3. Estrategias de internacionalización del retail.
4. Las 7P del retail.
5. El consumidor como elemento fundamental.
6. Transformación Digital: Marketing 360° para el retail.
7. Herramientas digitales para las estrategias comerciales tiene menú contextual.
8. Introducción a ChatGPT.



## ¿Te ayudamos?



900 100 957 (teléfono gratuito)



[formacionprivada@cursosfemxa.es](mailto:formacionprivada@cursosfemxa.es)