

## UF0030. ORGANIZACIÓN DE PROCESOS DE VENTA.



SKU: PA\_UF0030

Horas: 60

### 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.

### CONTENIDO

- **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.