Paraninfo

UF0030 - Organización de procesos de venta

Editorial: Paraninfo
Autor: SOLEDAD CARRASCO FERNÁNDEZ, MAITE NÚÑEZ LUCÍA
Clasificación: Certificados Profesionales > Comercio y Marketing
Tamaño: 17 x 24 cm.
Páginas: 182
ISBN 13: 9788428359450
ISBN 10: 8428359458
Precio sin IVA: $ 79151.00 COP
Precio con IVA: $ 79151.00 COP
Fecha publicacion: 11/08/2023

Sinopsis

La organización de los procesos de venta adquiere enorme relevancia en el entorno económico actual. Los grandes cambios producidos en los últimos tiempos han modificado el comportamiento y los hábitos de compra de los consumidores.

La venta profesional es el sistema que permite optimizar cada contacto con los posibles clientes y conocer mejor sus necesidades. Son los profesionales del comercio quienes mejor conocen las nuevas escalas de valores de los clientes respecto a calidad, servicio o atención postventa y quienes pueden proponer nuevos productos, funcionalidades o servicios. Por ello, la venta es una de las habilidades profesionales más valoradas por las empresas en la actualidad.

Esta obra analiza detalladamente la organización y gestión del ámbito comercial y la normativa aplicable, con especial referencia a la Ley de Defensa de los Consumidores y Usuarios, así como a las importantes modificaciones operadas en las relaciones comerciales.

Para realizar un estudio exhaustivo del seguimiento y control de las operaciones de venta se incluyen casos prácticos resueltos acerca de cálculo de precios de venta, costes comerciales, descuentos, comisiones o intereses por pagos aplazados. Propuestas de ejercicios para conocer los componentes fiscales derivados de las operaciones de compraventa: IVA, recargo de equivalencia o impuestos especiales son algunos de los aspectos prácticos que enriquecen y completan la obra.

Además, este libro responde fielmente al contenido curricular que los Reales Decretos que regulan los diferentes certificados de profesionalidad en los que se integra esta UF0030 definen. Se trata de un contenido transversal, presente en varios certificados de la familia profesional de comercio y marketing: Gestión

comercial de ventas, Actividades de gestión del pequeño comercio y Actividades de venta, todos ellos regulados respectivamente por los RD 1694/2011 de 18 de noviembre, 614/2013 de 2 de agosto, 982/2013 de 13 de diciembre y 1377/2008 de 1 de agosto modificado por el 1522/2011 de 31 de octubre.
Ofrecemos un manual que aborda de manera eficaz, práctica y didáctica las claves de la organización de los procesos de venta, esenciales en toda actividad de comercio y marketing.
Soledad Carrasco Fernández es profesora de FP desde 1985 y licenciada en Derecho por la UNED. **Maite Núñez Lucía** es profesora de Administración de Empresas desde 2008, y licenciada en Derecho y Económicas por la Universidad Carlos III de Madrid.

Indice

1. Organización del entorno comercial
Introducción
1.1. Estructura del entorno comercial
1.1.1. Sector comercio: comercio al por menor y al por mayor
1.1.2. Comercialización en otros sectores: el departamento comercial y el departamento de ventas
1.1.3. Agentes: fabricantes, distribuidores, representantes comerciales y consumidores
1.1.4. Relaciones entre los agentes
1.2. Fórmulas y formatos comerciales
1.2.1. Tipos de venta: presencial y no presencial
1.2.2. Representación comercial: representantes y agentes comerciales
1.2.3. Distribución comercial: grandes superficies, centros comerciales
1.2.4. Franquicias
1.2.5. Asociacionismo
1.3. Evolución y tendencias de la comercialización y distribución comercial. Fuentes de información y actualización comercial
1.4. Estructura y proceso comercial en la empresa
1.5. Posicionamiento e imagen de marca del producto, servicio y los establecimientos comerciales
1.6. Normativa general sobre comercio
1.6.1. Ley de Ordenación del Comercio Minorista
1.6.2. Ventas especiales
1.6.3. Venta con y sin establecimiento
1.6.4. Normativa local en el comercio minorista: horarios de apertura y otros
1.7. Derechos del consumidor
1.7.1. Tipos de derechos del consumidor
1.7.2. Devoluciones
1.7.3. Garantía: responsabilidades del distribuidor y del fabricante
Ejercicios
2. Gestión de la venta profesional
Introducción
2.1. El vendedor profesional
2.1.1. Tipos de vendedor: visitador, agente comercial, vendedor técnico, dependiente u otros
2.1.2. Tipos de vendedor en el plano jurídico: agentes, representantes y distribuidores
2.1.3. Perfil: habilidades, aptitudes y actitudes personales

2.1.4. Formación de base y perfeccionamiento del vendedor.

2.1.5. Autoevaluación, control y personalidad. Desarrollo personal y autoestima

2.1.6. Carrera profesional e incentivos profesionales

2.2. Organización del trabajo del vendedor profesional

2.2.1. Planificación del trabajo: la agenda comercial

2.2.2. Gestión de tiempos y rutas: anual, mensual y semanal

2.2.3. La visita comercial. La venta fría

2.2.4. Argumentario de ventas: concepto y estructura

2.2.5. Prospección y captación de clientes y tratamiento de la información comercial derivada

2.2.6. Gestión de la cartera de clientes. Las aplicaciones de gestión de las relaciones con clientes (CRM, Customer Relationship Management)

2.2.7. Planning de visitas: previsión de tiempos, cadencia y gestión de rutas

2.3. Manejo de las herramientas de gestión de tareas y planificación de visitas

Ejercicios

3. Documentación propia de la venta de productos y servicios

Introducción

3.1. Documentos comerciales

3.1.1. Documentación de los clientes: fichas y documentos con información del cliente en general

3.1.2. Documentación de los productos y servicios: catálogos, folletos publipromocionales u otros

3.1.3. Documentos de pago: cheques, pagarés, transferencias y letras

3.1.4. Documentos propios de la compraventa

3.1.5. Orden de pedido

3.1.6. Factura

3.1.7. Recibo

3.1.8. Justificantes de pago

3.2. Normativa y usos habituales en la elaboración de la documentación comercial

3.3. Elaboración de la documentación

3.3.1. Elementos y estructura de la documentación comercial

3.3.2. Orden y archivo de la documentación comercial

3.4. Aplicaciones informáticas para la elaboración y organización de la documentación comercial

Ejercicios

4. Cálculo y aplicaciones propias de la venta

Introducción

4.1. Operativa básica de cálculo aplicado a la venta

4.1.1. Sumas, restas, multiplicaciones y divisiones

4.1.2. Tasas, porcentajes

4.2. Cálculo de PVP (precio de venta al público)

4.2.1. Concepto

4.2.2 Precio mínimo de venta

4.2.3. Precio competitivo

4.3. Estimación de costes de la actividad comercial

4.3.1. Costes de fabricación y costes comerciales

4.3.2. Costes de visitas y contacto.

4.3.3. Promociones comerciales y animación: coste y rentabilidad

4.4. Fiscalidad

4.4.1. IVA

4.4.2. Impuestos especiales

4.5. Cálculo de descuentos y recargos comerciales

4.6. Cálculo de rentabilidad y margen comercial

4.7. Cálculo de comisiones comerciales

4.8. Cálculo de cuotas y pagos aplazados: intereses

4.9. Aplicaciones de control y seguimiento de pedidos, facturación y cuentas de clientes

4.9.1. Control y seguimiento de costes márgenes y precios

4.10. Herramientas e instrumentos para el cálculo aplicados a la venta

4.10.1. Funciones de cálculo del TPV (terminal punto de venta)

4.10.2. Hojas de cálculo y aplicaciones informáticas de gestión de la información comercial

4.10.3. Utilización de otras aplicaciones para la venta

Ejercicios

Paraninfo Colombia Calle José Abascal, 56 (Utopicus). Oficina 217. 28003 Madrid (España)
Tel. (+34) 914 463 350 Fax
clientes@paraninfo.co www.paraninfo.mx