Lanbide
Euskal Enplegu Zerbitzua
Servicio Vasco de Empleo

Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del
EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

Anexo I

PROGRAMA FORMATIVO

(GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DE VENTA & LIDERAZGO DE EQUIPO EN RETAIL)

Fecha: 2020/01/29

DATOS GENERALES DE LA ESPECIALIDAD

1. Familia Profesional: COMERCIO Y MARKETING

Área Profesional: COMPRAVENTA

2. Denominación: GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DE VENTA & LIDERAZGO DE EQUIPO EN RETAIL

3. Código: COMT0005OV

4. Nivel de cualificación: 3

5. Objetivo general: El objetivo general de esta acción formativa será la gestionar, organizar y controlar los recursos de la unidad de negocio, con la misión de garantizar el cumplimiento de los objetivos y la calidad del servicio, coordinando a través del liderazgo cooperativo, al equipo comercial a cargo, supervisando las acciones comerciales, venta de productos y garantizando una experiencia de compra satisfactoria de la clientela.

6. Prescripción de los formadores:

6.1. Titulación requerida: Ciclo formativo de grado superior o equivalente de la familia de Comercio y marketing o superiores.

6.2. Experiencia profesional requerida: 1 año mínimo de experiencia profesional relacionada con los contenidos formativos

6.3. Competencia docente

Será necesario tener experiencia docente de al menos 300 horas en los últimos 7 años

7. Criterios de acceso del alumnado:

7.1. Nivel académico o de conocimientos generales:

En nivel mínimo de acceso es disponer de una titulación de nivel 2 o grado medio de FP, o bachillerato en su defecto.

Cuando el aspirante al curso no posea el nivel académico indicado demostrará conocimientos suficientes a través de una prueba de acceso

8. Número de participantes:

Máximo 15 participantes para cursos presenciales.

9. Relación secuencial de módulos formativos:

- **MF1. ORGANIZACIÓN COMERCIAL EMPRESARIAL (50 horas)**
- **MF2. ACTIVIDAD COMERCIAL, CALIDAD Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES (60 horas)**
- **MF3. ORGANIZACIÓN DEL PUNTO DE VENTA. PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE ACCIONES PROMOCIONALES (50 horas)**
- **MF4. LIDERAZGO Y GESTIÓN DE EQUIPOS (60 horas)**

- **MF5. FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO (200h)**

10. Duración:

Horas totales: 220 horas

Distribución horas:
- Presencial 220 horas

11. Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamiento

11.1. Espacio formativo:

- - 45m2 por 15 alumno aula técnica……..

Cada espacio estará equipado con mobiliario docente adecuado al número de alumnos, así mismo constará de las instalaciones y equipos de trabajo suficientes para el desarrollo del curso.)

11.2. Equipamiento para cada uno de los espacios:

- Aula técnica:
  - PCs instalados en red, cañón con proyección e internet.
  - Sofware específico de la especialidad.
  - Pizarras para escribir con rotulador.
  - Mesa y silla para el formador.
  - Mesa y sillas para alumnos.
  - 1 Proyector.

12. Ocupación/es de la clasificación de ocupaciones

Código y denominación.

5210.1034 Encargados/as de tienda.
5499.1013 Vendedores/as no clasificados bajo otros epígrafes.
Jefe de ventas.
Coordinador/a de comerciales

RELACIÓN DE MÓDULOS FORMATIVOS

Módulo nº 1:

Denominación: ORGANIZACIÓN COMERCIAL EMPRESARIAL

Objetivo:

- Adquirir una visión global del posicionamiento estratégico de la empresa, así como un conjunto de habilidades organizativas, prioridades, estrategias y recursos para alcanzar de forma colectiva el "objetivo específico" de hacer lograr un resultado,
- Adquirir herramientas para el manejo de la información comercial y financiera básica.

Duración: 50 horas

Contenidos teórico- prácticos:

1. Analizar el concepto del sector Retail así como sus tendencias competitivas del mercado. Posicionamiento de mercado.
2. Analizar los perfiles de los consumidores y consumidoras actuales
3. Fundamentos de marketing 3. 0. Marketing relacional. Ciclo de vida del producto.
4. Estrategias empresariales.
5. Ggestión financiera en los procesos de gestión de venta.
6. Cuenta de explotación. Concepto, utilidad y análisis
7. Gestión administrativa y documental de la actividad comercial

Módulo nº 2

Denominación: ACTIVIDAD COMERCIAL, CALIDAD Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

Objetivo:

- Conocer el sector Retail y las tendencias de mercado, así como la gestión y procesos de la actividad comercial – operaciones de venta.
- Analizar la tipología de la clientela estableciendo relación con ella, fidelizando de acuerdo a la estrategia comercial empresarial y cumpliendo con los compromisos en materia de protección del consumidor.

Duración: 60 horas

Contenidos teórico - prácticos:

1. Mundo cliente
    a. Analizar la tipología del cliente
    b. Identificar sus necesidades, así como sus motivaciones de compra
    c. Experiencia de cliente: Customer journey
2. Gestión de actuación en los procesos de venta desde los parámetros comerciales y el posicionamiento del centro.
3. Documentación del proceso de venta de acuerdo a la legislación vigente y bajo el marco de las directrices empresariales.
4. Operaciones de venta definidas para la entidad. Cálculo de ratios.
5. Seguimiento y fidelización de clientes
6. Resolución de conflictos y reclamaciones propios de la venta

Módulo nº 3

Denominación: ORGANIZACIÓN DEL PUNTO DE VENTA. PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE ACCIONES PROMOCIONALES

Objetivo:

- Adquirir las destrezas y herramientas para organizar, planificar y controlar la creación y

dinamización de espacios comerciales necesarios para la clientela.
- Adquirir los conocimientos para alcanzar objetivos comunes a través de un equipo de trabajo, planificando los procesos metódicos que ayuden a alcanzar el resultado previsto, asi como los métodos de control

Duración: 50 horas

Contenidos teórico - prácticos:

1. Dinamizar espacios comerciales- puntos de venta.
2. Merchandising y animación del punto de venta
3. Control de las acciones promocionales
4. Organización del entorno comercial
5. Gestión de la venta profesional
6. Procesos de venta
7. Documentación propia de la venta de productos y servicios
8. Cálculo, aplicaciones y herramientas de la venta

Módulo nº 4

Denominación: LIDERAZGO Y GESTIÓN DE EQUIPOS

Objetivo:
-Adquirir los recursos y habilidades necesarias para la organización de equipos comerciales motivados y focalizados a la obtención de objetivos comunes en la empresa.
-Adquirir las habilidades para asumir tareas de liderazgo cooperativo y gestionar equipos comerciales resolutivos en situaciones conflictivas, garantizando la cohesión del equipo y el buen ambiente laboral en la unidad de negocio

Duración: 60 horas

Contenidos teórico - prácticos:

1. - Cómo reclutar a un equipo de venta
2. Liderazgo del equipo de ventas:
    a. Dinamización y dirección de equipos comerciales
    b. Estilos de mando y liderazgo. Liderazgo cooperativo
    c. Funciones de un líder
    d. Motivación y reanimación del equipo comercial
    e. La figura del líder como mentor
3. Organización y control del equipo comercial
    a. Evaluación del desempeño
4. Formación y habilidades del equipo comercial
5. Resolución de conflictos en el equipo comercial
    a. Teoría del conflicto en entornos de trabajo
    b. Identificación del conflicto
    c. La resolución del conflicto
6. Gestionando la diversidad: obtención de beneficios a partir de situaciones negativas

FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

Objetivo: Poner en valor los conocimientos adquiridos en los diferentes negocios del retail.

Duración: 200 horas

Contenidos teórico - prácticos: