

## CURSO AVANZADO EN GESTIÓN PARA AGENTES COMERCIALES

### PROGRAMA

MÓDULO	HORAS TOTALES
Módulo 1- Gestión económico-financiera	32
Módulo 2- Habilidades personales: Negociación	24
Módulo 3- Habilidades personales: Comunicación	40
Módulo 4- Atención al cliente	48
Módulo 5- Sensibilización Medioambiental	4
TOTAL	148

### METODOLOGÍA:

- Presencial.
- Dinámicas de grupo.
- Entrega de material didáctico.
- Análisis de casos prácticos.

### IMPARTICIÓN

**Días:** Lunes, Martes, Miércoles y Jueves

**Horario:** De 15:00h. a 19:00h.

**Lugar:** Colegio de Agentes Comerciales de Alava

## CALENDARIO

SEPTIEMBRE						
L	M	X	J	V	S	D
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

OCTUBRE						
L	M	X	J	V	S	D
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

NOVIEMBRE						
L	M	X	J	V	S	D
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

## PROGRAMA DETALLADO

### MODULO 1 - GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA

#### OBJETIVO

El objetivo de este módulo consiste en dotar al asistente de los conocimientos básicos en materia financiera que le permitan mejorar su rendimiento a la hora de gestionar la información económico-financiera, fiscal y jurídica en la empresa.

#### 1- CONCEPTOS ECONÓMICOS DEL NEGOCIO

- La información económico-financiera del negocio
- Los Estados Contables.
- Los equilibrios patrimoniales.
- La toma de decisiones: Análisis Coste-Volumen -Beneficio

#### 2- FUENTES DE FINANCIACIÓN Y PRODUCTOS FINANCIEROS LÍQUIDOS

- Fuentes de financiación.
- El préstamo y el crédito bancario.
- Cuentas y depósitos bancarios

### **3- LA FISCALIDAD EN EL NEGOCIO**

- El I.R.P.F. : análisis de las actividades.
- El I.S.: Análisis de las deducciones.
- El IVA: nociones fundamentales

### **4- ASPECTOS LEGALES**

- Agentes y Representantes comerciales:
  - Relación laboral: viajante
  - Relación laboral especial: representantes comerciales.
  - Relación mercantil: agentes comerciales.

### **METODOLOGÍA**

- Teoría básica de la gestión económico-financiera.
- Ejercicios, tanto individuales como en grupo, para poner en práctica la gestión económica-financiera.

## **MÓDULO 2 - HABILIDADES PERSONALES: NEGOCIACIÓN**

### **OBJETIVO**

El objetivo de este módulo consiste en desarrollar habilidades personales trabajando el potencial negociador y comunicativo (escucha activa, asertividad, etc.) de cada asistente a través de la utilización de una serie de juegos de roles y técnicas propiciando la integración de estas capacidades.

### **PROGRAMA**

- EL MARCO DE LA NEGOCIACIÓN y EL PAPEL DE LA COMUNICACIÓN
- ESTILOS DE NEGOCIACIÓN Y TIPOS DE NEGOCIADORES
- EL EQUIPO NEGOCIADOR
- PREPARACIÓN DE LA NEGOCIACIÓN
- DESARROLLO DE LA NEGOCIACIÓN

### **METODOLOGÍA**

- Teoría básica sobre la negociación y las técnicas de negociación.
- Ejercicios tanto individuales como en grupo para poner en práctica las técnicas para desarrollar y ejercitar habilidades negociadoras y comunicativas.

## **MÓDULO 3 - HABILIDADES PERSONALES: COMUNICACIÓN**

### **OBJETIVO**

Formar a los asistentes en habilidades de comunicación oral y escrita necesarias para su aplicación en el contexto empresarial.

Para alcanzar este objetivo, se utilizarán metodologías teórico-prácticas y se proporcionarán estrategias y herramientas que les ayuden a convertirse en mejores comunicadores.

## **PROGRAMA**

### **1- PRESENTACIONES EFICACES EN PÚBLICO**

- Mitos de las presentaciones
- La comunicación
- La persuasión
- El mensaje: preparación y estructuración
- El miedo a hablar en público
- Técnicas para manejar las interrupciones y contestar a las preguntas
- Los medios audiovisuales
- Guías prácticas conductuales
- Grabaciones de presentaciones de los alumnos
- Feedback de las presentaciones

### **2- COMUNICACIÓN INTERPERSONAL**

- El lenguaje en la comunicación interpersonal (la escucha, la expresión oral, los silencios)
- La comunicación de las emociones
- Expresión corporal y comunicación
- Análisis de conversaciones
- Diseño de discursos y conversaciones (el interlocutor, lugar, objetivo de la comunicación, etc.)

### **3- COMUNICACIÓN ESCRITA**

- Aprender a escribir (objetivos, estructura, lenguaje, etc.)
- Tipos de escritos
- Textos Profesionales
- El Proyecto Fin de Carrera y la Memoria Fin de Carrera

## **METODOLOGÍA**

- Teoría básica sobre habilidades personales y de negociación complementada con ejercicios, reflexiones y actividades.

## **MÓDULO 4 - ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **OBJETIVO**

- Dotar a los asistentes de una perspectiva de cliente en sus relaciones comerciales
- Trabajar los aspectos necesarios para lograr una mayor satisfacción del cliente

## **PROGRAMA**

- ATENCIÓN AL CLIENTE COMO RETO DE LOS AGENTES COMERCIALES
- DEFINICIÓN Y PRINCIPIOS DE CALIDAD EN LA EMPRESA Y EN EL SERVICIO AL CLIENTE.
- ACTITUD E IMAGEN: DOS ELEMENTOS FUNDAMENTALES
- EL CONCEPTO DEL RECORRIDO DEL CLIENTE Y ATENCIÓN AL CLIENTE
- LAS FASES EN LA RELACIÓN AL CLIENTE
- GESTIÓN DE QUEJAS Y CONFLICTOS
- LA FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE COMO OBJETIVO: COMO HACER QUE EL CLIENTE TRAIGA MÁS CLIENTES

## **METODOLOGÍA**

- Teoría básica sobre atención al cliente complementada con ejercicios, reflexiones y actividades.

## **MÓDULO 5 – SENSIBILIZACIÓN MEDIOAMBIENTAL**

### **OBJETIVO**

- Conocer los conceptos y la terminología básica referida al medio ambiente.
- Aprender las principales amenazas y problemas medioambientales que afectan al planeta.
- Establecer las respuestas institucionales y sociales a la crisis medioambiental.

### **PROGRAMA**

- Introducción al medio ambiente
- Problemática medioambiental
- Respuestas institucionales y sociales

## **METODOLOGÍA**

- Teoría básica sobre la sensibilización medioambiental complementada con ejercicios, reflexiones y actividades.