

**Máster en Dirección de Comercio Minorista y Gestión de Tiendas**



# ÍNDICE

**1** | Somos Educa  
Business School

**2** | Rankings

**3** | Alianzas y  
acreditaciones

**4** | By EDUCA  
EDTECH  
Group

**5** | Metodología  
LXP

**6** | Razones por las  
que elegir Educa  
Business School

**7** | Programa  
Formativo

**8** | Temario

**9** | Contacto

## SOMOS EDUCA BUSINESS SCHOOL

---

**EDUCA Business School** es una institución de formación online especializada en negocios. Como miembro de la Comisión Internacional de Educación a Distancia y con el prestigioso Certificado de Calidad AENOR (normativa ISO 9001) nuestra institución se distingue por su compromiso con la excelencia educativa.

Nuestra **oferta formativa**, además de **satisfacer las demandas del mercado laboral** actual, puede bonificarse como formación continua para el personal trabajador, así como ser homologados en Oposiciones dentro de la Administración Pública. Las titulaciones de EDUCA Business School se pueden certificar con la Apostilla de La Haya dotándolos de validez internacional en más de 160 países.

Más de

**18**

años de  
experiencia

Más de

**300k**

estudiantes  
formados

Hasta un

**98%**

tasa  
empleabilidad

Hasta un

**100%**

de financiación

Hasta un

**50%**

de los estudiantes  
repite

Hasta un

**25%**

de estudiantes  
internacionales

## RANKINGS DE EDUCA BUSINESS SCHOOL

---

**Educa Business School** se engloba en el conjunto de EDUCA EDTECH Group, que ha sido reconocido por su trabajo en el campo de la formación online.

Todas las entidades bajo el sello EDUCA EDTECH comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación. Gracias a ello ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional.



## ALIANZAS Y ACREDITACIONES

---



FONDO  
SOCIAL  
EUROPEO



## BY EDUCA EDTECH

---

Educa Business School es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas instituciones educativas de formación online. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación.



### ONLINE EDUCATION

---



# METODOLOGÍA LXP

---

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



## 1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



## 2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



## 3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



## 4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



## 5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



## 6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.

## RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EDUCA BUSINESS SCHOOL

---

### 1. FORMACIÓN ONLINE ESPECIALIZADA

Nuestros alumnos acceden a un modelo pedagógico innovador **de más de 20 años de experiencia educativa con Calidad Europea.**



### 2. METODOLOGÍA DE EDUCACIÓN FLEXIBLE

Con nuestra metodología estudiarán **100% online** y nuestros alumnos/as tendrán acceso los 365 días del año a la plataforma educativa.



### 3. CAMPUS VIRTUAL DE ÚLTIMA TECNOLOGÍA



Contamos con una **plataforma avanzada** con material adaptado a la realidad empresarial, que fomenta la participación, interacción y comunicación con alumnos de distintos países.

## 4. DOCENTES DE PRIMER NIVEL

Nuestros docentes están acreditados y formados en **Universidades de alto prestigio en Europa**, todos en activo y con una amplia experiencia profesional.



## 5. TUTORÍA PERMANENTE



Contamos con un **Centro de Atención al Estudiante CAE**, que brinda atención personalizada y acompañamiento durante todo el proceso formativo.

## 6. DOBLE MATRICULACIÓN

Algunas de nuestras acciones formativas cuentan con la llamada **Doble matriculación**, que te permite obtener dos formaciones, ya sean de masters o curso, al precio de una.



## Máster en Dirección de Comercio Minorista y Gestión de Tiendas



**MODALIDAD  
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO  
PERSONALIZADO**

### Titulación

Titulación de Máster en Dirección de Comercio Minorista y Gestión de Tiendas con 1500 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional



**EDUCA BUSINESS SCHOOL**  
como centro acreditado para la impartición de acciones formativas  
expide el presente título propio

**NOMBRE DEL ALUMNO/A**  
con número de documento XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

**Nombre del curso**  
con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Educa Business School.  
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXX-XXXX-XXXXXX.  
Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXXX.  
Y para que conste expido la presente titulación en Granada, a (día) de (mes) del (año).

Firma del Alumno/a  
NOMBRE ALUMNO/A

La Dirección Académica  
NOMBRE DE AREA MANAGER



Con Examen Consultivo, Categoría Especial del Consejo Examinador y Solicitud de la UNESCO (Item: Prerrogativa 0005)



### Descripción

El Máster en Dirección de Comercio Minorista y Gestión de Tiendas te abre las puertas a un sector en pleno auge, donde la demanda de profesionales cualificados no deja de crecer. En un entorno donde el comercio electrónico se fusiona con la experiencia física, este máster te proporciona las herramientas para liderar y gestionar eficazmente tiendas y operaciones minoristas. Aprenderás a dominar técnicas

de venta, fidelización de clientes y merchandising, además de adquirir habilidades en la gestión de recursos humanos y marketing omnicanal. La logística y la gestión de inventarios son elementos clave para optimizar costes y aumentar la eficiencia, haciéndote un experto en cada fase de la cadena de suministro. La formación online te permite estudiar a tu ritmo, combinando la teoría con casos prácticos del sector. Este máster es una oportunidad única para destacar en un mercado competitivo y en constante evolución, preparándote para asumir roles de liderazgo en el comercio minorista.

## Objetivos

---

'- Desarrollar estrategias de venta online efectivas que impulsen el comercio electrónico. - Optimizar la gestión de inventarios mediante técnicas avanzadas de logística. - Implementar CRM para mejorar la fidelización y seguimiento de clientes. - Aplicar técnicas de negociación para resolver conflictos comerciales eficazmente. - Diseñar campañas promocionales que maximicen el impacto en el punto de venta. - Analizar el comportamiento del consumidor para segmentar el mercado adecuadamente. - Planificar el aprovisionamiento logístico para reducir costos y mejorar la eficiencia.

## Para qué te prepara

---

El Máster en Dirección de Comercio Minorista y Gestión de Tiendas está dirigido a profesionales y titulados del sector retail que buscan perfeccionar sus habilidades en ventas, gestión logística y marketing omnicanal. Ideal para quienes desean liderar equipos, optimizar la experiencia del cliente y aplicar estrategias avanzadas de aprovisionamiento y ventas en un entorno competitivo.

## A quién va dirigido

---

El Máster en Dirección de Comercio Minorista y Gestión de Tiendas te capacita para liderar con éxito el entorno comercial actual. Aprenderás a gestionar procesos de venta, optimizar la organización del entorno comercial y manejar la documentación pertinente. Desarrollarás habilidades en la planificación de marketing, segmentación de mercado, y análisis de demanda. Además, te formarás en técnicas de merchandising, promoción en puntos de venta, y fidelización de clientes. Con este conocimiento, podrás aplicar estrategias innovadoras en la logística y aprovisionamiento, mejorando la eficiencia y sostenibilidad de la cadena de suministro.

## Salidas laborales

---

'- Gerente de tienda minorista - Director de operaciones en retail - Especialista en merchandising y visual merchandising - Responsable de logística y aprovisionamiento - Coordinador de compras y gestión de inventarios - Jefe de ventas y promoción en puntos de venta - Consultor en estrategias de

marketing omnicanal - Responsable de atención al cliente y fidelización

## TEMARIO

---

### MÓDULO 1. RETAIL SALES MANAGEMENT

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS DE VENTA

1. Tipos de venta
2. Fases del proceso de venta
3. Preparación de la venta
4. Aproximación al cliente
5. Análisis del producto/servicio
6. El argumentario de ventas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORGANIZACIÓN DEL ENTORNO COMERCIAL

1. Estructura del entorno comercial
2. Representación comercial
3. Distribución comercial
4. Franquicias
5. Asociacionismo
6. Evolución y tendencias de la comercialización y distribución comercial
7. Fuentes de información y actualización comercial
8. Estructura y proceso comercial en la empresa
9. Posicionamiento del producto, servicio y los establecimientos comerciales
10. Normativa general sobre comercio
11. Devoluciones
12. Garantía

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. DOCUMENTACIÓN PROPIA DE LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

1. Documentos comerciales
2. Documentos propios de la compraventa
3. Normativa y usos habituales en la elaboración de la documentación comercial
4. Elaboración de la documentación
5. Aplicaciones informáticas para la elaboración y organización de la documentación comercial

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. CÁLCULO Y APLICACIONES PROPIAS DE LA VENTA

1. Operativa básica de cálculo aplicado a la venta
2. Cálculo de PVP (precio de venta al público)
3. Estimación de costes de la actividad comercial
4. Fiscalidad
5. Cálculo de descuentos y recargos comerciales
6. Cálculo de rentabilidad y margen comercial
7. Cálculo de comisiones comerciales
8. Cálculo de cuotas y pagos aplazados: intereses
9. Aplicaciones de control y seguimiento de pedidos, facturación y cuentas de clientes

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

UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DE LA VENTA PROFESIONAL

1. El vendedor profesional
2. Organización del trabajo del vendedor profesional
3. Manejo de las herramientas de gestión de tareas y planificación de visitas

UNIDAD DIDÁCTICA 6. APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA

1. Presentación y demostración del producto/servicio
2. Demostraciones ante un gran número de clientes
3. Argumentación comercial
4. Técnicas para la refutación de objeciones
5. Técnicas de persuasión a la compra
6. Ventas cruzadas
7. Técnicas de comunicación aplicadas a la venta
8. Técnicas de comunicación no presenciales

UNIDAD DIDÁCTICA 7. PROMOCIÓN EN EL PUNTO DE VENTA

1. Comunicación comercial
2. La promoción del fabricante y del establecimiento
3. Formas de promoción dirigidas al consumidor
4. Selección de acciones
5. Animación de puntos calientes y fríos en el establecimiento comercial
6. Utilización de aplicaciones informáticas de gestión de proyectos/tareas

UNIDAD DIDÁCTICA 8. MERCHANDISING Y ANIMACIÓN DEL PUNTO DE VENTA

1. Definición y alcance del merchandising
2. Tipos de elementos de publicidad en el punto de venta
3. Técnicas de rotulación y serigrafía
4. Mensajes promocionales
5. Aplicaciones informáticas para la autoedición de folletos y carteles publicitarios

UNIDAD DIDÁCTICA 9. CONTROL DE LAS ACCIONES PROMOCIONALES

1. Criterios de control de las acciones promocionales
2. Cálculo de índices y ratios económico-financieros
3. Análisis de resultados
4. Aplicación de medidas correctoras en el punto de venta
5. Utilización de hojas de cálculo informático para la organización y control del trabajo

UNIDAD DIDÁCTICA 10. ACCIONES PROMOCIONALES ONLINE

1. Internet como canal de información y comunicación de la empresa/establecimiento
2. Herramientas de promoción online, sitios y estilos web para la promoción de espacios virtuales
3. Páginas web comerciales e informativas
4. Elementos de la tienda y/o espacio virtual

5. Elementos de la promoción online

UNIDAD DIDÁCTICA 11. SEGUIMIENTO Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

1. La confianza y las relaciones comerciales
2. Estrategias de fidelización
3. Externalización de las relaciones con clientes: telemarketing
4. Establecimiento de las características de cada módulo de la gestión de relaciones con el cliente (CRM)

UNIDAD DIDÁCTICA 12. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES PROPIOS DE VENTA

1. Conflictos y reclamaciones en la venta
2. Gestión de quejas y reclamaciones
3. Resolución de reclamaciones

MÓDULO 2. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PLANIFICACIÓN DE PLANTILLAS

1. Introducción
2. Concepto de planificación de Recursos Humanos
3. Importancia de la planificación de los Recursos Humanos: ventajas y desventajas
4. Objetivos de la planificación de Recursos Humanos
5. Requisitos previos a la planificación de Recursos Humanos
6. El caso especial de las Pymes
7. Modelos de planificación de los Recursos Humanos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA GESTIÓN DE RR EN LA ORGANIZACIÓN. GESTIÓN POR COMPETENCIAS

1. Formación en la empresa. Desarrollo del talento
2. Marketing de la formación

UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

1. Introducción
2. Comunicación interna
3. Herramientas de comunicación
4. Plan de comunicación interna
5. La comunicación externa
6. Cultura empresarial o corporativa
7. Clima laboral
8. Motivación y satisfacción en el trabajo

MÓDULO 3. GESTIÓN EMPRESARIAL: MARKETING Y COMERCIALIZACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PLANIFICACIÓN DEL MARKETING

1. Concepto de Marketing
2. El Marketing empresarial

3. Marketing estratégico
4. Marketing operativo
5. Marketing-mix

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. ENTORNO: DEFINICIÓN Y DELIMITACIÓN DEL MERCADO RELEVANTE

1. El entorno de las organizaciones
2. El mercado: Concepto y delimitación
3. El mercado de bienes de uso: consumo frecuente y consumo duradero
4. El mercado industrial: el producto
5. El mercado de servicios: características y estrategias

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA SEGMENTACIÓN DEL MERCADO

1. Importancia de la estrategia de segmentación del mercado en la estrategia de las organizaciones
2. Segmentación eficaz: Criterios y requisitos de segmentación de mercados de consumo e industriales
3. Las estrategias de cobertura del mercado
4. Las técnicas de segmentación de mercados a priori y a posteriori

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y DE LA ESTRUCTURA COMPETITIVA

1. Introducción: análisis de la demanda y segmentación
2. El análisis de la demanda. Concepto, dimensiones y factores condicionantes de la demanda
3. Concepto de cuota de mercado de una marca: determinación y análisis de sus componentes
4. Los modelos explicativos de la selección y del intercambio de la marca: matriz variable de marca
5. Los factores condicionantes del atractivo estructural de un mercado o segmento

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DE COMPRA DE LOS CONSUMIDORES Y DE LAS ORGANIZACIONES

1. Estudio del comportamiento de compra
2. Los condicionantes del comportamiento de compra de los consumidores: Factores internos y externos
3. Comportamiento de compra: Roles , tipos y etapas
4. El comportamiento de compra de las organizaciones: condicionantes, tipos de comportamiento y etapas en el proceso de compra industrial

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL ANUNCIANTE EN LA RED

1. Visibilidad e imagen de la empresa en la red
2. Reputación online y confianza
3. Identidad digital: determinación de unos rasgos propios
4. E-reputación ¿Cómo recuperar la reputación dañada?
5. Principales herramientas e indicadores para conocer la satisfacción de los clientes

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. EL MERCADO DIGITAL: USUARIOS Y E-CONSUMER

1. Las comunicaciones electrónicas en el comercio electrónico

2. Introducción al comercio electrónico
3. Clasificar a los compradores: Prosumer y Crossuser
4. El comportamiento de los usuarios de Internet
5. Evolución del perfil de usuario: usuarios 2.0

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. LAS REDES SOCIALES COMO ELEMENTO DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL

1. Marketing en Redes Sociales, el Social Media Marketing
2. Social Networking en la estrategia corporativa de la empresa
3. Tipos de redes sociales: Conectarnos
4. Redes sociales: ventajas y desventajas para el usuario
5. Beneficios de las redes sociales desde el punto de vista de la empresa y desde el punto de vista del consumidor
6. Importancia y repercusión de las redes sociales
7. Las redes sociales como intercambio constante de información
8. Redes sociales en dispositivos móviles

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. CRM EN EL MEDIO ONLINE

1. Marketing de relaciones
2. Del CRM al e-CRM
3. Estrategia de atención al cliente
4. Optimización en la gestión del marketing relacional
5. Real time management
6. Social CRM y generación de leads

#### UNIDAD DIDÁCTICA 10. APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA

1. Presentación y demostración del producto/servicio
2. Demostraciones ante un gran número de clientes
3. Argumentación comercial
4. Técnicas para la refutación de objeciones
5. Técnicas de persuasión a la compra
6. Ventas cruzadas
7. Técnicas de comunicación aplicadas a la venta
8. Técnicas de comunicación no presenciales

#### MÓDULO 4. HABILIDADES DIRECTIVAS Y NEGOCIACIÓN

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN

1. El proceso de comunicación
2. Tipos de comunicación
3. Barreras de la comunicación
4. La comunicación efectiva
5. Aspectos importantes en la interacción con el interlocutor

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

1. Las relaciones en la empresa: humanas y laborales

2. Tratamiento y flujo de la información en la empresa
3. La comunicación interna de la empresa
4. La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones
5. La comunicación externa de la empresa
6. La relación entre organización y comunicación en la empresa: centralización o descentralización
7. Herramientas de comunicación interna y externa

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. RELACIONES INTERPERSONALES

1. La comunicación interpersonal
2. Filtros y Barreras de la Comunicación
3. El conflicto interpersonal
4. Cómo expresar críticas y tipos de escucha activa
5. Concepto, finalidades y modalidades de escucha activa
6. Obstáculos que se pueden presentar
7. Técnicas para mejorar esta habilidad Social

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA NEGOCIACIÓN

1. Estrategias de negociación
2. Tácticas de negociación
3. Cuestiones prácticas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA FIGURA DEL SUJETO NEGOCIADOR

1. La personalidad del negociador
2. Habilidades del negociador
3. Características del sujeto negociador
4. Clases de negociadores
5. La psicología en la negociación
6. Causas del Estrés Laboral
7. Síntomas del estrés laboral
8. Consecuencias del Estrés Laboral

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. HABILIDADES DIRECTIVAS

1. Introducción a las habilidades directivas
2. Liderazgo Habilidad personal y directiva clave
3. Enfoques en la teoría del liderazgo
4. Estilos de liderazgo
5. El papel del líder

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. HABILIDADES SOCIALES EN LA GESTIÓN DE GRUPOS

1. ¿Qué son las habilidades sociales?
2. Asertividad
3. Empatía
4. Escucha activa
5. Autoestima

## UNIDAD DIDÁCTICA 8. MOTIVACIÓN DEL ENTORNO LABORAL

1. La motivación en el entorno laboral
2. Teorías sobre la motivación laboral
3. El líder motivador
4. La satisfacción laboral

## MÓDULO 5. GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LA LOGÍSTICA EMPRESARIAL

1. Inicios de la logística empresarial
2. Concepto de logística
3. Función logística en la empresa
4. Centros logísticos y su clasificación
5. Proceso logístico Just in time
6. Tipos de almacén según su función logística
7. Entrada, salida y control en almacén
8. Definición y clasificación de stocks
9. Principales procedimientos de almacenaje

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA

1. El proceso logístico
2. El proceso del flujo según el tipo de producción
3. Eficiencia logística para el trato al cliente
4. Integración logística en la organización
5. Los subsistemas del sistema logístico
6. El término cadena de demanda
7. Optimización de la operativa logística

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. FASES Y OPERACIONES EN LA CADENA LOGÍSTICA

1. La cadena de suministro: fases y actividades asociadas
2. Flujos en la cadena de suministro
3. El flujo de información: en tiempo real, fiable, seguro, fácil de interpretar y manejar
4. Flujo de materiales: seguro, eficaz y con calidad Diagrama de flujos interconexiónados
5. Cadena logística: objetivos Cómo lograrlos Integración de actores y sinergias a conseguir
6. Logística y calidad
7. Gestión de la cadena logística:
8. El flujo de información

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. OPTIMIZACIÓN Y COSTOS LOGÍSTICOS

1. Características del costo logístico: variabilidad
2. Sistema tradicional y sistema ABC de costos
3. Medición del costo logístico y su impacto en la cuenta de resultados Costos totales, costos unitarios y costos porcentuales
4. Estrategia y costos logísticos
5. Medidas para optimizar el costo logístico en las diversas áreas: stock, almacenaje, picking,

transporte

6. Cuadro de control de costos Pirámide de información del costo logístico
7. Ejemplo práctico de cálculo del costo logístico

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. REDES DE DISTRIBUCIÓN

1. Diferentes modelos de redes de distribución:
2. Cálculo del costo logístico de distribución en los diferentes modelos:

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. GESTIÓN DE IMPREVISTOS E INCIDENCIAS EN LA CADENA LOGÍSTICA

1. Incidencias, imprevistos y errores humanos en el proceso de distribución
2. Puntos críticos del proceso Importancia cualitativa y monetaria de las mismas
3. Análisis de determinados procesos críticos
4. Seguimiento y localización física de la mercancía en el proceso de distribución
5. Sistemas informáticos y tecnología aplicada: GPS, satélite, radiofrecuencia
6. Acceso del cliente a la información
7. Determinación de responsabilidades en una incidencia
8. En diversos supuestos prácticos, cómo actuar en una incidencia
9. Incidencias y su tratamiento informático

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. APLICACIONES INFORMÁTICAS DE INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y CADENA DE SUMINISTRO

1. Tecnología y sistemas de información en logística
2. La pirámide de información
3. Ventajas y posibles inconvenientes: costo y complejidad del sistema
4. La comunicación formal e informal
5. Sistemas de utilización tradicional y de vanguardia
6. Información habitual en el almacén:
7. Terminología y simbología utilizadas en la gestión del almacén

#### MÓDULO 6. LA LOGÍSTICA EN EL ALMACÉN

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL ALMACÉN

1. El almacén como elemento clave en el sistema logístico
2. Operaciones de almacén
3. Áreas fundamentales en el almacén
4. Clases de almacén según criterios
5. Almacenes con especial tratamiento fiscal

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. TIPOLOGÍA DE ALMACENES

1. Clasificación por tipo de mercancía almacenada
2. Clasificación por sistema logístico
3. Clasificación por régimen jurídico
4. Clasificación por estructura
5. Clasificación por grado de automatización

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. ELEMENTOS FUNDAMENTALES DEL ALMACÉN

1. Zona de ubicación
2. Actividad interna
3. Distribución del almacén

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA MERCANCÍA EN OPERACIONES LOGÍSTICAS

1. Conceptualización de los embalajes
2. Tipos de envasados
3. Gestión de envasados para evitar el deterioro

### UNIDAD DIDÁCTICA 5. PROCESO DE RECEPCIÓN

1. Fases de la recepción de la mercancía
2. Clasificación y etiquetado de mercancías
3. Manipulación de las mercancías

### UNIDAD DIDÁCTICA 6. ORGANIZACIÓN DEL ALMACÉN

1. Funcionamiento del almacén
2. Asignación de áreas en el almacén
3. Clasificación de paquetería en el almacén
4. Almacenaje según clasificación de productos

### UNIDAD DIDÁCTICA 7. ENVÍO DE MERCANCÍAS

1. El despacho de mercancías
2. Fases en la preparación de mercancías
3. La zona del muelle de carga

### UNIDAD DIDÁCTICA 8. CARGA DE MERCANCÍAS EN VEHÍCULOS

1. El proceso de carga
2. Medios de carga de mercancía
3. Gestión en la carga del vehículo
4. Precintado de puertas del vehículo

### UNIDAD DIDÁCTICA 9. TAREAS DE MANTENIMIENTO DEL ALMACÉN

1. Mantenimiento en almacén
2. Tipos de productos para desinfección y limpieza
3. Acciones de limpieza y desinfección del almacén
4. Limpieza y desinfección de maquinaria y equipos

## MÓDULO 7. LOGÍSTICA DE APROVISIONAMIENTO, INVENTARIOS Y GESTIÓN DE STOCK

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA EMPRESA Y EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS O APROVISIONAMIENTO

1. Concepto y objetivos de la empresa

2. Elementos de la empresa
3. Funciones de la empresa
4. Clasificación de la empresa
5. Principios de organización empresarial
6. Organización interna de las empresas Departamentos
7. Departamento comercial

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL PROCESO DE APROVISIONAMIENTO

1. Estrategia de logística de aprovisionamiento
2. Gestión y transporte de aprovisionamiento
3. Aprovisionamiento just in time y aprovisionamiento milk run

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE STOCKS

1. Introducción al control de stocks
2. Clases de medidas de stocks
3. Materiales que conforman el inventario
4. Formas de recuento de stocks

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. CÁLCULO PARA LA GESTIÓN DE COSTES DE INVENTARIO

1. Los costes en la gestión de inventarios
2. Costes de mantenimiento y almacenaje
3. Costes para lanzamiento
4. Costes de adquisición de materias primas y productos terminados
5. Costes de rotura de stock

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. CONTROL DE EXISTENCIAS

1. Las existencias
2. La ficha de almacén
3. Métodos de valoración de existencias
4. El inventario
5. Indicadores de gestión
6. Sistemas de reposición

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. PROCESO DE REAPROVISIONAMIENTO DE PEDIDOS

1. Introducción al reaprovisionamiento
2. Principales modelos de aprovisionamiento
3. Tipos de demanda y nivel de servicio
4. Modelos para cálculo de tamaño óptimo de pedidos
5. El punto de pedido en el modelo de reaprovisionamiento continuo
6. Sistema de reaprovisionamiento periódico

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DE INVENTARIOS

1. Introducción al reaprovisionamiento con demanda programada
2. Casos y desarrollo del reaprovisionamiento con demanda programada

3. Método DRP
4. Ejemplos de aplicación en técnicas DPR

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. PROCESOS DE SIMULACIÓN DINÁMICA EN REAPROVISIONAMIENTO

1. Introducción las técnicas de simulación dinámica de sistemas
2. Metodología en dinámica de sistemas
3. Características propias en procesos reales
4. Clasificación del sistema logístico desde la perspectiva dinámica
5. Simbología de los sistemas dinámicos
6. Programas para la simulación de sistemas dinámicos
7. Ejemplo de utilización de las herramientas de simulación

#### MÓDULO 8. GESTIÓN DE COMPRAS Y APROVISIONAMIENTO

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL APROVISIONAMIENTO. CONCEPTO Y ESTRATEGIAS

1. Logística de aprovisionamiento
2. El proceso de aprovisionamiento
3. Métodos de aprovisionamiento

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL PROCESO DE LAS COMPRAS EN RELACIÓN A LOS PROVEEDORES

1. Tipos de compras
2. Solicitud de información de los proveedores
3. Condiciones a negociar
4. Cláusulas INCOTERMS
5. El envase y el embalaje

##### UNIDAD DIDÁCTICA 3. PRESUPUESTOS DE COMPRAS

1. Valoración del presupuesto de compras
2. Constante de proporcionalidad K

##### UNIDAD DIDÁCTICA 4. COSTES DEL PROCESO DE COMPRA

1. Tipos de costes
2. Criterios de distribución de costes
3. Cuenta de resultados de la empresa

##### UNIDAD DIDÁCTICA 5. DOCUMENTOS EN EL PROCESO DE COMPRAS

1. La carta comercial
2. El pedido
3. La recepción de mercancías y el albarán
4. El recibo
5. Facturas
6. Libros de registro de facturas

##### UNIDAD DIDÁCTICA 6. CONFIGURACIÓN FACTURAPLUS FLEX

1. Navegabilidad
2. Menú
3. Copias de seguridad
4. Organización de ficheros
5. Asistente de configuración
6. Perfiles de usuarios
7. Personalización
8. Documentos
9. Configuración de campos libres
10. Plantilla SEPA
11. Modelos de códigos de barras
12. Configuración TPV
13. Tipos de terminales
14. Captura de facturas simplificadas
15. Configuración de correo
16. Ofimática

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. EMPRESA

1. Fecha de trabajo
2. Empresas
3. Cajas
4. Salir

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. TABLAS MAESTRAS

1. Clientes
2. Agentes
3. Proveedores
4. Transportistas
5. Almacenes
6. Artículos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. TABLAS GENERALES

1. Divisas
2. Bancos
3. Tipos de IVA
4. Provincias
5. Zonas
6. Países

#### UNIDAD DIDÁCTICA 10. TABLAS AUXILIARES

1. Formas de pago
2. Propiedades de artículos
3. Familias
4. Categorías
5. Marcas

6. Grupos de clientes
7. Departamentos
8. Tipos de llamadas
9. Cuenta remesas
10. Grupos de venta
11. Grupos de compra
12. Rappels
13. Promociones
14. Centros administrativos AAPP

#### UNIDAD DIDÁCTICA 11. ALMACÉN

1. Movimientos de almacén
2. Regularización de almacenes
3. Sistema simplificado de entradas de almacén
4. Histórico de movimientos
5. Trazabilidad

#### UNIDAD DIDÁCTICA 12. COMPRAS

1. Compras
2. Pedidos a proveedores
3. Albaranes de proveedores
4. Facturas de proveedores
5. Facturas rectificativas de proveedores
6. Recibos de proveedores
7. Pagos y devoluciones

### MÓDULO 9. LOGÍSTICA EN LA DISTRIBUCIÓN Y REPARTO CAPILAR DE MERCANCÍAS

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. REPARTO Y CAPILARIDAD EN LA ACTIVIDAD DEL TRANSPORTE POR CARRETERA

1. Definición y características específicas de la distribución capilar de mercancías
2. Sistemas de organización, gestión y control en la distribución capilar de mercancías
3. La empresa/departamento de distribución capilar de mercancías
4. Funciones, características y organización
5. Normativa administrativa autonómica y local aplicable al reparto de mercancías

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN OPERATIVA DE LA DISTRIBUCIÓN CAPILAR

1. Conceptos básicos de coste, gasto, pago, inversión y fondo de explotación
2. Análisis de costos en el reparto de mercancías
3. Aplicaciones informáticas para el cálculo de costes
4. Determinación de tarifas o precios en el transporte

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. CLASIFICACIÓN DE LOS VEHÍCULOS PARA EL REPARTO DE MERCANCÍAS

1. Tipos de vehículos y características técnicas
2. Normativa sobre masas y dimensiones

3. Homologación y matriculación de vehículos
4. Documentación relativa al conductor, vehículo y mercancía
5. Distintivos, equipamiento y mantenimiento de vehículos
6. Normativa reguladora sobre circulación y seguridad vial aplicable
7. Medios de carga y descarga

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. PLANIFICACIÓN DE CARGAS Y PROGRAMACIÓN DE RUTAS DE REPARTO

1. Definición y características de la planificación de cargas en el reparto
2. Programación de rutas de transporte
3. Aplicaciones informáticas para la planificación de cargas
4. Seguridad y salud laboral en la organización y la distribución capilar de mercancías

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA CONTRATACIÓN DEL TRANSPORTE CAPILAR DE MERCANCÍAS

1. Normativa mercantil aplicable al contrato de transporte
2. El contrato de transporte de mercancías: Definición, caracteres, regulación, elementos personales, reales y formales
3. Contenido del contrato de transportes de mercancías: Obligaciones de las partes
4. Responsabilidades El límite de responsabilidad del transportista
5. Las reclamaciones Las Juntas Arbitrales de Transporte
6. La contratación a través de operadores de transporte
7. El contrato de seguro y el seguro de transporte terrestre: Tipos, coberturas e indemnizaciones
8. Inspección y régimen sancionador en el transporte capilar de mercancías

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Pautas de calidad de servicio y atención y satisfacción al cliente
2. Tratamiento de las quejas y reclamaciones
3. Factores que pueden originar distintos tipos de incidencias
4. Soluciones externas e internas de la empresa
5. Procedimiento de reclamación de siniestros
6. Responsabilidad e indemnizaciones cubiertas por la póliza de seguro
7. Medio ambiente en la organización y la distribución capilar de mercancías Tratamiento y gestión de residuos

#### MÓDULO 10. LA LOGÍSTICA INVERSA EN EL MARCO DE LA ECONOMÍA VERDE

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL PROBLEMA DE LOS RESIDUOS EN LA SOCIEDAD ACTUAL

1. La Generación de Residuos
2. Conceptos Generales sobre los Residuos
3. Indicadores y tendencias actuales

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. RESIDUOS INDUSTRIALES

1. Identificación y clasificación
2. Presente y futuro de los residuos
3. Requisitos de los productos ecológicos

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA ECONOMÍA VERDE

1. Concepto de Economía Verde
2. Principios de Transición hacia una Economía Verde
3. Sectores Clave en la Economía Verde
4. La Economía Circular: un Nuevo Modelo Económico

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA LOGÍSTICA INVERSA

1. El Contexto de la Logística Inversa: Empresa Responsable y Sostenible
2. Concepto de Logística Inversa
3. Evolución de la Logística Inversa
4. Actualidad y Futuro de la Logística Inversa en el Marco de la UE
5. Razones para la Logística Inversa

### UNIDAD DIDÁCTICA 5. LAS OPCIONES DE LA LOGÍSTICA INVERSA

1. La Gestión de los Productos Recuperados
2. Modelos para la Recuperación de PFUs
3. La Recuperación del Valor de los Activos
4. Puntos Críticos en la Logística Inversa
5. Visión Dinámica de la Logística Inversa
6. La Logística Inversa como parte de la Cadena de Suministro
7. La Logística Inversa y la Organización Empresarial
8. Gestión de la Devolución de Productos

### UNIDAD DIDÁCTICA 6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS AGENTES IMPLICADOS EN LA LOGÍSTICA INVERSA

1. Los Agentes de la Logística Inversa
2. Financiación de los Sistemas de Logística Inversa
3. El Papel de los Distintos Agentes Participantes
4. El Modelo Teórico ELDA
5. Los Operadores Logísticos
6. Las Empresas Especializadas

### UNIDAD DIDÁCTICA 7. EL SISTEMA DE GESTIÓN TRIPLE R

1. Generalidades
2. Acciones preventivas
3. Reutilización
4. Reciclaje
5. La recogida selectiva

### MÓDULO 11. MARKETING OMNISCANAL

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL COMERCIO ELECTRÓNICO

1. Plataformas de comercio electrónico
2. Tecnología en ecommerce: Plataformas, diseños y módulos

3. Modelos de negocio en comercio electrónico

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. ANALÍTICA Y CAPTACIÓN EN E-COMMERCE

1. Analítica web para comercio electrónico
2. SEO y SEM para comercio electrónico
3. Social Media y Social Commerce

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE TIENDA Y ESCAPARATE ONLINE

1. El pricing y el margen en comercio electrónico
2. Página web y catálogo de una tienda online.
3. Ficha de producto y claves de venta

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA TIENDA FÍSICA EN LA ESTRATEGIA OMNICHANNEL

1. Digitalización y monitorización del establecimiento físico
2. Herramientas clave
3. Métricas que podemos extraer

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. APROVISIONAMIENTO Y GESTIÓN DE ENVÍOS.

1. Aprovisionamiento en el comercio electrónico y proveedores
2. La logística y la gestión del stock en el almacén
3. Gestión de los envíos, métodos delivery y el servicio postventa
4. Algunos sistemas de gestión de stock para e-Commerce

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. GESTIÓN DE UN MODELO DE NEGOCIO OMNICHANNEL

1. Plan de negocio y viabilidad
2. Financiación requerida y vías.
3. Internacionalización y expansión en comercio electrónico

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. AUTOMATIZACIÓN, CRM Y FIDELIZACIÓN

1. Sistemas integrados de información
2. Estrategias CRM 360°: Redes Sociales, Email, SMS, Notificaciones, ...
3. Big data e IoT (Internet de las cosas)
4. Algunos casos de éxito y sus claves

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. MEDIOS DE PAGO DIGITALES

1. Introducción a los medios de pago
2. Datos
3. Agentes
4. Sistemas de pago

