**DIPLOMADO**

**EN DIRECCION DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES**

**OBJETIVO GENERAL**

Formar personas capaces de liderar y gestionar integralmente a Empresas Comerciales.

**OBJETIVOS ESPECIFICOS**

* Reconocer elementos fundamentales de la gestión comercial y de ventas, reconociendo entornos y variables globales.
* Realizar análisis y tomar decisiones en relación con las actividades propias de la gestión del establecimiento
* Identificar, analizar y aplicar herramientas básicas de marketing.
* Aplicar herramientas de control de gestión que le permite evaluar a través de indicadores la eficiencia y eficacia la gestión.
* Identificar y aplicar herramientas vinculadas al liderazgo, motivación y trabajo en equipo del personal.
* Aplicar habilidades comunicacionales para vender, negociar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.
* Identificar las ventajas de aplicar herramientas de e-commerce y de franquicias, entre otras alternativas comerciales.

**CONTENIDOS**

Los contenidos se desarrollarán en módulos:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **MODULOS** | **HORAS PRESENCIALES** | **HS. VIRTUALES** |
| 1 | GERENCIAMIENTO DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES – análisis del entorno , visión estratégica del negocio, estrategia, objetivos – cadena de valor – análisis interno: recursos disponibles. | 16 | 4 |
| 2 | ADMINISTRACION, FINANZAS Y ECONOMIA ORIENTADO AL COMERCIO – gestión administrativa – financiera. Costos. Presupuestos. Gestión de compras. Gestión de indicadores. Tablero Comando. | 16 | 4 |
| 3 | COACHING EJECUTIVO  Dominio personal – efectividad en equipos de trabajo- liderazgo- habilidades comunicacionales – asertividad – toma de decisiones estratégicas- delegación. | 24 | 4 |
| 4 | GESTION COMERCIAL –. La gestión comercial aplicada en establecimientos comerciales. Estrategias de MKT. Liderar equipos de ventas. Estrategias de creación de valor al cliente. Franquicias – e – Comerce | 16 | 4 |
| 5 | CALIDAD EN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES – Mejora Continua, la Calidad de servicio. Satisfacción del cliente. | 8 | 0 |
| 6 | HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS APLICADAS AL COMERCIO | 12 | 8 |
| 7 | TALLERES OPTATIVOS – casos exitosos. | 4 | 0 |
|  | TOTAL | 96 | 24 |

TOTAL DIPLOMADO: 120 HS. – 6 MESES

**METODOLOGIA**

Las estrategias didácticas generales de la capacitación han sido seleccionadas de acuerdo con el perfil de la población meta, así como en función de las competencias a lograr y los contenidos a desarrollar en los diferentes espacios.

* Talleres de reflexión y producción
* Exposiciones dialogadas
* Debates y puestas en común
* Resolución de casos y problemas
* Simulaciones y dramatizaciones
* Técnicas y ejercicios de dinámica grupal
* Observación de videos y filmes, análisis y discusiones temáticas
* Trabajos de campo

Los módulos podrán cursarse por separado sumando créditos para el Diplomado.

**EVALUACION**

El Diplomado requiere de evaluaciones parciales y finales para su certificación.

Cumplimiento de al menos el 70% de las asistencias.

**DESTINATARIOS**

Personas con secundario completo y con experiencia ( no excluyente) en el sector comercial: propietarios, emprendedores, comerciantes, etc. Grupos de 40 personas máximo.

**DURACION:** 136 hs. reloj.