



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

**Máster en Dirección y Gestión de Franquicias, Pequeños Comercios y Redes de Puntos de Venta + Doble Titulación Universitaria**





Elige aprender en la escuela  
**líder en formación online**

# ÍNDICE

1 | Somos Euroinnova

2 | Rankings

3 | Alianzas y acreditaciones

4 | By EDUCA EDTECH Group

5 | Metodología LXP

6 | Razones por las que elegir Euroinnova

7 | Financiación y Becas

8 | Métodos de pago

9 | Programa Formativo

10 | Temario

11 | Contacto

## SOMOS EUROINNOVA

---

**Euroinnova International Online Education** inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiantes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminentemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de

**19**

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

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



Desde donde quieras y como quieras,  
**Elige Euroinnova**



**QS, sello de excelencia académica**  
Euroinnova: 5 estrellas en educación online

## RANKINGS DE EUROINNOVA

---

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia**.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



## BY EDUCA EDTECH

---

Euroinnova 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

---



Ver en la web

# 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.



Programas  
**PROPIOS**  
**UNIVERSITARIOS**  
**OFICIALES**

## RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

### 1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

### 2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

### 3. Nuestra Metodología



#### 100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



#### APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



#### EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



#### NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

## 4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



## 5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



## 6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.

## FINANCIACIÓN Y BECAS

---

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

**25%** Beca  
ALUMNI

**20%** Beca  
DESEMPLEO

**15%** Beca  
EMPRENDE

**15%** Beca  
RECOMIENDA

**15%** Beca  
GRUPO

**20%** Beca  
FAMILIA  
NUMEROSA

**20%** Beca  
DIVERSIDAD  
FUNCIONAL

**20%** Beca  
PARA PROFESIONALES,  
SANITARIOS,  
COLEGIADOS/AS



[Solicitar información](#)

## MÉTODOS DE PAGO

---

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## Máster en Dirección y Gestión de Franquicias, Pequeños Comercios y Redes de Puntos de Venta + Doble Titulación Universitaria



**DURACIÓN**  
850 horas



**MODALIDAD  
ONLINE**



**ACOMPANIAMIENTO  
PERSONALIZADO**



**CREDITOS**  
10 ECTS

### Titulación

---

Titulación Múltiple: - Titulación de Master en Dirección y Gestión de Franquicias, Pequeños Comercios y Redes de Puntos de Venta con 600 horas expedida por EUROINNOVA INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION, miembro de la AEEN (Asociación Española de Escuelas de Negocios) y reconocido con la excelencia académica en educación online por QS World University Rankings - Titulación Universitaria en Administración y Dirección de Empresas con 5 Créditos Universitarios ECTS con 125 horas - Titulación Universitaria en Jefe de Compras con 5 Créditos Universitarios ECTS con 125 horas

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION





EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

**NOMBRE DEL ALUMNO/A**

con Número de Documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

**Nombre de la Acción Formativa**

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de EUROINNOVA en la convocatoria de XXX

Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXXXXX-XXXXXX

Con un nivel de aprovechamiento ALTO

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en  
Granada, a (día) de (mes) del (año)La Dirección General  
NOMBRE DEL DIRECTOR ACADÉMICO

Sello

Firma del Alumno/a  
NOMBRE DEL ALUMNO

La presente titulación es válida en el territorio de España y en el extranjero, siempre que el alumno acredite haber superado los estudios correspondientes de la convocatoria de XXXX/XXXXXXX-XXXXXX, y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXXXXX-XXXXXX.

## Descripción

Las pequeñas y medianas empresas (PYMES) representan un importante porcentaje en el tejido empresarial de nuestro país, por lo que tienen una gran importancia económica, social y política. Pero es necesario tener las habilidades y competencias necesarias para poder gestionar este tipo de empresas, por eso con este Master en Dirección y Gestión de Franquicias, Pequeños Comercios y Redes de Puntos de Venta se ofrece los conocimientos necesarios para llevar a cabo la dirección de este tipo de empresas, obteniendo unos conocimientos especializados en administración de empresas, en gestión del stock, en las técnicas de publicidad más rentables para el negocio y en las herramientas y técnicas de fidelización de clientes.

## Objetivos

Los objetivos que se pretenden alcanzar en este Master Franquicia son los siguientes: Conocer las bases de la dirección estratégica. Analizar estratégicamente a la empresa. Realizar diferentes técnicas y estrategias de negociación. Adquirir conocimientos sobre la logística del aprovisionamiento. Realizar compras a proveedores y atender a la documentación y presupuestos. Conocer los medios de pago existentes. Realizar una planificación del aprovisionamiento y llevar un control del inventario. Llevar a cabo las actividades necesarias para la recepción de mercancía y preparación de mercancía para su salida. Organización del almacén. Identificar el papel que la publicidad desempeña dentro de una empresa. Diferenciar los distintos medios publicitarios, identificar fuentes de información, así como aclarar conceptos y términos ligados a la publicidad, la comunicación y el marketing con sus correspondientes connotaciones con el mundo laboral y en concreto con las áreas de trabajo que nos ocupan. Aprender aspectos del consumidor y sus necesidades. Conocer el proceso de compra del comprador. Realizar las técnicas de merchandising y animación en el punto de venta. Gestión de la

[Ver en la web](#)EUROINNOVA  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

lealtad.

## A quién va dirigido

---

Este Master Franquicia está dirigido a Directivos, responsables, profesionales técnicos y personal administrativo que, sin tener necesariamente formación en gestión empresarial, desean profundizar en el conocimiento global de las diferentes áreas de la dirección empresarial con objeto de mejorar sus conocimientos y optimizar competitividad de una empresa o franquicia

## Para qué te prepara

---

A través de este Master Franquicia el alumno obtendrá los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para la comprensión global e integrada de las diversas áreas que forman parte de una organización, aportando planes estratégicos y operativos en la dirección de una franquicia, pequeño comercio o punto de venta. Todo ello con un enfoque práctico, actual y real, ya que cuenta con una metodología de aprendizaje eminentemente experimental, útil y realista, que permite formar a los alumnos con contenidos adaptados a la realidad empresarial actual.

## Salidas laborales

---

Una vez finalizada la formación en el presente Master Franquicia, habrás adquirido los conocimientos y habilidades que te capacitarán para desarrollar tu actividad profesional en los siguientes sectores: Administración y dirección de empresas, Dirección de pequeños comercios, franquicias o puntos de venta, Jefe de compras y Comercio.

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## TEMARIO

---

### PARTE 1. ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LAS BASES DE LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

1. Introducción a la estrategia empresarial
2. Pensamiento estratégico
3. Aspectos esenciales de la estrategia
4. Los tipos de estrategias

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCESO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

1. Visión, misión y valores Empresariales
2. Esquema del proceso estratégico
3. Organización y niveles de planificación de la decisión estratégica
4. Las unidades estratégicas de negocio

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA

1. Concepto y tipología del entorno
2. Análisis del entorno general PEST/EL
3. Análisis del entorno específico
4. Análisis de PORTER
5. Grado de rivalidad existente entre los competidores
6. Amenaza de productos sustitutivos
7. Poder de negociación de los clientes
8. Poder de negociación de los proveedores

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. DIAGNÓSTICO INTERNO DE LA EMPRESA

1. El perfil estratégico de la empresa
2. Análisis DAFO
3. Las matrices de cartera de productos como modelos de análisis estratégico
4. Matriz del BCG o de crecimiento-cuota de mercado.
5. Matriz General Electric-McKinsey o de posición competitiva-atractivo del sector
6. Matriz ADL o de posición competitiva-madurez del sector

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA ESTRATEGIA PROPUESTA

1. Generación de opciones estratégicas
2. Formulación y selección de la estrategia
3. Criterios de elección y evaluación de la estrategia

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. IMPLANTACIÓN Y CONTROL ESTRATÉGICO

1. Puesta en marcha de la estrategia
2. Nuevo diseño organizativo

[Ver en la web](#)



3. Disponibilidad de recursos
4. Control y evaluación de resultados
5. Inicio de ajustes correctivos
6. Cuadro de mando integral

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. 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 8. 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 9. COMUNICACIÓN NO VERBAL

1. El lenguaje no verbal.
2. Relaciones entre la conducta verbal y no verbal.
3. Entablar relaciones.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 10. 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. Obstáculos que se pueden presentar
6. Técnicas para mejorar esta habilidad Social

#### UNIDAD DIDÁCTICA 11. LA NEGOCIACIÓN

1. Concepto de negociación
2. Estilos de negociación
3. Los caminos de la negociación
4. Fases de la negociación

#### UNIDAD DIDÁCTICA 12. TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN

1. Estrategias de negociación
2. Tácticas de negociación

3. Cuestiones prácticas

UNIDAD DIDÁCTICA 13. EL 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

PARTE 2. CONSTITUCIÓN Y GESTIÓN DE FRANQUICIAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ¿QUÉ ES UNA FRANQUICIA?

1. Historia de la franquicia
2. Implantación y evolución de las franquicias en España
3. Franquicias más notorias en Europa
4. Franquicias más notorias en España

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ELEMENTOS DE LA FRANQUICIA

1. El Franquiciador
2. El Franquiciado
3. La Marca
4. El Know-How

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TIPOS DE FRANQUICIAS

1. Franquicias Comerciales
2. Franquicias Industriales
3. Franquicias de producción
4. Franquicias de distribución
5. Franquicias de servicio
6. Franquicias córner
7. Franquicias Master o principal

UNIDAD DIDÁCTICA 4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE UNA FRANQUICIA

1. Derechos del franquiciador
2. Obligaciones del franquiciador
3. Derechos del franquiciado
4. Obligaciones del franquiciado

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ELEMENTOS DEL CONTRATO DE FRANQUICIA

1. Objeto del contrato
2. Capacidad Técnica
3. Mantenimiento Estandarizado de la operación
4. Confidencialidad
5. Cláusulas del contrato de franquicia

## 6. Tiempo de duración

### UNIDAD DIDÁCTICA 6. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA FRANQUICIA

1. Ventajas del franquiciador
2. Desventajas del franquiciador
3. Ventajas del franquiciado
4. Desventajas del franquiciado

### UNIDAD DIDÁCTICA 7. PLAN DE NEGOCIO DE LA FRANQUICIA

1. Primeros planteamientos
2. Financiación
3. El contrato

## PARTE 3. JEFE DE COMPRAS

### 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 APROVISIONAMIENTO. CONCEPTO Y ESTRATEGIAS

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

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. 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 4. 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 5. PRESUPUESTOS DE COMPRAS

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

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. COSTES DEL PROCESO DE COMPRA

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

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. CONTRATACIÓN MERCANTIL

1. El contrato mercantil
2. El contrato de compraventa mercantil
3. Compraventas mercantiles especiales

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. EL IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO

1. Naturaleza del impuesto
2. Hecho imponible
3. Operaciones no sujetas y operaciones exentas
4. Lugar de realización del hecho imponible
5. Devengo del impuesto
6. Sujetos pasivos
7. Repercusión del impuesto (Art. 88 LIVA)
8. Base imponible
9. Tipos de Gravamen
10. Deducción del impuesto
11. Gestión del impuesto
12. Regímenes especiales

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. MEDIOS DE PAGO

1. Cuestiones previas relativas a los medios de pago
2. Letra de cambio
3. Cheque
4. Pagaré
5. Transferencia bancaria
6. Tarjetas bancarias
7. Crédito documentario
8. Descuento de efectos comerciales

#### UNIDAD DIDÁCTICA 10. CONTROL DE EXISTENCIAS

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

[Ver en la web](#)



## 6. Sistemas de reposición

### UNIDAD DIDÁCTICA 11.LA CALIDAD EN EL PROCESO DE APROVISIONAMIENTO

1. Concepto de calidad
2. Importancia económica de la calidad
3. Aspectos comerciales de la calidad
4. El control de calidad
5. Plan de acción del control de la calidad

### UNIDAD DIDÁCTICA 12.ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD. NORMA ISO 9001:2015

1. Aspectos introductorios
2. Introducción al contenido de la UNE-EN ISO 9001:2015
3. Etapas en el desarrollo, implantación y certificación de un SGC

## PARTE 4. GESTIÓN DE STOCK Y CONTROL DE ALMACÉN

### MÓDULO 1. GESTIÓN DE ALMACÉN

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ¿QUÉ ES UN ALMACÉN?

1. El almacén
2. Actividades de almacenamiento
3. Planificación de los almacenamientos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA LOGÍSTICA

1. El origen
2. Definición
3. Servicios logísticos a la empresa
4. Tipos de logísticas
5. Just in time
6. Clasificación de almacenes en función de la cadena logística
7. Operaciones en el almacén
8. Los stocks
9. Procedimientos de almacenaje

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. CLASES DE ALMACENES

1. Según la mercancía almacenada
2. Según el sistema logístico
3. Según su régimen jurídico
4. Según su estructura
5. Según el grado de automatización

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. DISEÑO FÍSICO DEL ALMACÉN

1. La ubicación
2. Las zonas internas



### 3. EL LAY-OUT

## MÓDULO 2. GESTIÓN DE STOCK

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. COSTOS DE INVENTARIO

1. Introducción
2. Costos de almacenamiento
3. Costos de lanzamiento del pedido
4. Costos de adquisición
5. Costos de ruptura de stock

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. PLANIFICACIÓN DEL REAPROVISIONAMIENTO

1. Introducción
2. Modelo de gestión: "JUST IN TIME"
3. Modelos de gestión de inventarios
4. Nivel de servicio y stock de seguridad
5. Tamaño óptimo de pedidos
6. Reaprovisionamiento continuo: el punto de pedidos
7. Reaprovisionamiento periódico

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONTROL DE INVENTARIOS

1. Introducción
2. Medida de los stocks
3. Clasificación de los materiales
4. Recuento de stocks

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN INTEGRADA DE INVENTARIOS

1. Introducción
2. Reaprovisionamiento con demanda programada
3. Técnicas de DRP: métodos de Brown y Martin
4. Aplicación de las técnicas DPR

### UNIDAD DIDÁCTICA 5. SIMULACIÓN DINÁMICA DE ESTRATEGIAS DE REAPROVISIONAMIENTO

1. Introducción
2. Simulación dinámica de sistemas
3. Características de los procesos reales
4. Elementos de un sistema dinámico
5. Simbología
6. Software de simulación de dinámica de sistemas
7. Aplicación de las técnicas de simulación

## PARTE 5. TRANSPORTES, TRATAMIENTO DE MERCANCÍAS Y FUNCIONAMIENTO DEL ALMACÉN

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ADMINISTRACIÓN DE CARGADORES Y TRABAJADORES ASIMILADOS

1. Funciones
2. Relaciones humanas
3. Dirección de personal

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONOCIMIENTO GENERAL DE LA MERCANCÍA

1. Características
2. Envasados usuales
3. Selección, clasificación y manipulación para no deterioro de las mercancías
4. Anexo I. El proveedor

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. RECEPCIÓN DE LA MERCANCÍA

1. Recepción de la mercancía
2. Etiquetado e identificación propias del almacenamiento
3. Tratamiento por rotura o deficiencias de las mercancías
4. Anexo II. La Gestión de Compras
5. Anexo III. Gestión del Stock

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. LIBROS Y FICHAS DE ALMACÉN

1. Descripción
2. Registros de entradas y salidas
3. Ejemplos aplicados

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. MAQUINARIA, EQUIPOS Y MEDIOS AUXILIARES PARA EL ALMACENAMIENTO DE MERCANCÍAS

1. Maquinaria
2. Equipos
3. Medios auxiliares

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. ORGANIZACIÓN DEL ALMACÉN

1. Función del almacenaje
2. Métodos de asignación de zonas de almacenaje
3. Separación o clasificación de los paquetes
4. Almacenamiento de productos
5. Anexo IV. Operaciones de Almacenaje
6. Anexo V. Gestión de Almacén
7. Anexo VI. El Método ABC
8. Anexo VII. Los Medios de Pago

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. PREPARACIÓN DE LAS MERCANCÍAS PARA SU SALIDA

1. Introducción
2. Salida de las mercancías
3. El muelle de carga

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. LA CARGA DEL VEHÍCULO

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

1. Introducción
2. Métodos de carga en los muelles
3. La carga del vehículo
4. Precintado del vehículo

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. MANTENIMIENTO BÁSICO DEL ALMACÉN

1. Introducción
2. Productos utilizados para la limpieza y desinfección del almacén
3. Limpieza y desinfección del almacén
4. Limpieza y desinfección de equipos y maquinaria utilizados

#### UNIDAD DIDÁCTICA 10. PREVENCIÓN DE ACCIDENTES EN TRABAJOS DE RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y EXPEDICIÓN

1. Prevención de accidentes en trabajos de recepción, almacenamiento y expedición

#### PARTE 6. TÉCNICAS PUBLICITARIAS

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LA PUBLICIDAD. LA COMUNICACIÓN COMERCIAL

1. La comunicación comercial
2. El mix de comunicación comercial: la venta personal, la publicidad, las relaciones públicas, la promoción de ventas y el marketing directo
3. La comunicación global de la empresa: identidad e imagen corporativa

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA PUBLICIDAD

1. Definición de Publicidad
2. Procesos de Comunicación Publicitaria
3. Técnicas de Comunicación Publicitaria

##### UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA EMPRESA ANUNCIANTE. EL EMISOR

1. Necesidad del Departamento de Publicidad en la empresa
2. Funciones del Departamento de Publicidad
3. Determinación del presupuesto publicitario
4. La selección de la empresa de publicidad

##### UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA AGENCIA PUBLICITARIA. EL EMISOR TÉCNICO

1. La Agencia de Publicidad
2. Organigrama de una Agencia Publicitaria
3. Clasificación de las Agencias
4. El fundamento económico y las relaciones

##### UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL CANAL DE COMUNICACIÓN

1. Concepto y clasificación
2. Medios Publicitarios

3. Internet y Publicidad
4. Animación y Marketing
5. Telemarketing
6. Estrategias Publicitarias

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA PLATAFORMA COMERCIAL

1. Introducción
2. El cliente actual
3. El cliente potencial
4. Plataforma Comercial de Mercado

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. DEFINICIÓN Y DELIMITACIÓN EN EL MERCADO RELEVANTE

1. El entorno de las Organizaciones

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. EL ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DE COMPRA DE LOS CONSUMIDORES Y DE LAS ORGANIZACIONES

1. El estudio del comportamiento de compra: características, alcance e interrelaciones con otras disciplinas
2. Los condicionamientos del comportamiento de compra de los consumidores
3. Tipos de comportamiento de compra y etapas en el proceso de compra en los mercados de consumo
4. El comportamiento de compra de las organizaciones: condicionantes, tipos de comportamiento y etapas en el proceso de compra industrial

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. LA SEGMENTACIÓN DEL MERCADO

1. Importancia de la estrategia de segmentación del mercado en la estrategia de las organizaciones
2. Los criterios de segmentación de mercados de consumo e industriales. Requisitos para una segmentación eficaz
3. Las estrategias de cobertura del mercado
4. Las técnicas de segmentación de mercados a priori y a posteriori

#### UNIDAD DIDÁCTICA 10. EL ATRACTIVO DEL MERCADO Y DE LOS SEGMENTOS

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

#### UNIDAD DIDÁCTICA 11. LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO Y EL MARKETING

1. Componentes de un sistema de información de marketing
2. Concepto, objetivos y aplicaciones de la investigación de mercado
3. Metodología para la realización de un estudio de investigación de mercado

#### PARTE 7. MERCHANDISING, PUBLICIDAD Y ANIMACIÓN EN EL PUNTO DE VENTA

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL MERCADO

1. Concepto de mercad
2. Definiciones y conceptos relacionados
3. División del mercado

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL CONSUMIDOR

1. El consumidor y sus necesidades
2. La psicología; mercado
3. La psicología; consumidor
4. Necesidades
5. Motivaciones
6. Tipos de consumidores
7. Análisis del comportamiento del consumidor
8. Factores de influencia en la conducta del consumidor
9. Modelos del comportamiento del consumidor

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. SERVICIO/ASISTENCIA AL CLIENTE

1. Servicio al cliente
2. Asistencia al cliente
3. Información y formación del cliente
4. Satisfacción del cliente
5. Formas de hacer el seguimiento
6. Derechos del cliente-consumidor
7. Tratamiento de reclamaciones
8. Tratamiento de dudas y objeciones

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL PROCESO DE COMPRA

1. Proceso de decisión del comprador
2. Roles en el proceso de compra
3. Complejidad en el proceso de compra
4. Tipos de compra
5. Variables que influyen en el proceso de compra

## UNIDAD DIDÁCTICA 5. VENTAS

1. Introducción
2. Teorías de las ventas
3. Tipos de ventas
4. Técnicas de ventas
5. Anexo I. Envoltorio y Paquetería
6. Anexo II. Costes de Presentación y Paquetería

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL VENDEDOR. PSICOLOGÍA APLICADA

1. El vendedor
2. Tipos de vendedores

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

3. Características del buen vendedor
4. Cómo tener éxito en las ventas
5. Actividades del vendedor
6. Nociones de psicología aplicada a la venta
7. Consejos prácticos para mejorar la comunicación
8. Actitud y comunicación no verbal

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. ANIMACIÓN EN EL PUNTO DE VENTA.

1. Merchandising
2. Condiciones ambientales
3. Captación de clientes
4. Diseño interior
5. Situación de las secciones
6. Animación
7. Mobiliario
8. La Circulación de los Clientes
9. Distribución de las secciones
10. La cartelería y señalización

#### PARTE 8. FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTOS BÁSICOS

1. Reflexión sobre la comunicación
2. Cliente/Consumidor
3. Queja/Objeción
4. Reclamación
5. Tarea profesional
6. Concepto de calidad
7. Criterios de calidad
8. Concepto de excelencia
9. El equipo y la imagen corporativa
10. La sinergia grupal

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. SERVICIO/ASISTENCIA AL CLIENTE

1. Servicio al cliente
2. Asistencia al cliente
3. Información y formación del cliente
4. Satisfacción del cliente
5. Formas de hacer el seguimiento
6. Derechos del cliente-consumidor

##### UNIDAD DIDÁCTICA 3. LEALTAD AL CLIENTE

1. Marketing Relacional
2. El enfoque del marketing
3. Marketing Relacional (CRM)

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

4. Concepto de fidelidad
5. El cliente actual
6. Orientación hacia el mercado VS Orientación hacia el producto
7. Concepto de lealtad

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. CAUSAS Y CONSECUENCIAS DE LA LEALTAD

1. Causas de la lealtad
2. La percepción del cliente
3. El factor producto
4. La marca
5. El factor precio
6. Canal de distribución
7. La promoción
8. Consecuencias de la lealtad

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DE LA LEALTAD

1. Introducción
2. Diferenciación empresarial
3. Pilares de la empresa
4. Fidelización del cliente interno
5. Fidelización de los inversores
6. La escalera de la lealtad
7. Ofrecimiento de valor al cliente

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL CLIENTE FIEL

1. Concepto de cliente
2. ¿El cliente siempre tiene la razón?
3. El proceso de compra
4. ¿A quién fidelizar?
5. Ventajas de la fidelidad para el cliente
6. Clases de fidelidad del cliente
7. Anexo I. Fidelización de Clientes

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. EL CLIENTE; LA BASE DE LA FIDELIZACIÓN

1. Introducción
2. Principales causas de la insatisfacción del cliente
3. El decálogo del cliente
4. La excelencia en la atención al cliente
5. La calidad del servicio al cliente

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. TRATAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMACIONES, DUDAS Y OBJECIONES

1. Introducción
2. ¿Por qué surgen las reclamaciones?
3. Directrices en el tratamiento de quejas
4. ¿Qué hacer ante el cliente?

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

5. ¿Qué no hacer ante el cliente?
6. Actitud ante las quejas y las reclamaciones
7. Tratamiento de dudas y objeciones
8. Atención telefónica en el tratamiento de quejas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. FIDELIZACIÓN Y RETENCIÓN

1. Consideraciones previas
2. Cuestiones prácticas de negociación
3. Estrategias para cerrar la venta
4. Cómo ofrecer un excelente servicio postventa
5. Programas de fidelización
6. Diseño del programa de fidelización
7. Medición de los programas de fidelización

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION



## ¿Te ha parecido interesante esta información?

Si aún tienes dudas, nuestro equipo de asesoramiento académico estará encantado de resolverlas.

Pregúntanos sobre nuestro método de formación, nuestros profesores, las becas o incluso simplemente conócenos.

### Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

¡Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,  
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 900 831 200

 [formacion@euroinnova.com](mailto:formacion@euroinnova.com)

 [www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

### Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By  
**EDUCA EDTECH**  
Group