



Ayuntamiento de
Hoyo de Manzanares
Área de Desarrollo Local

 **Hoyo funciona!**

Gestión comercial de pequeños negocios

Aula Virtual 2021





PROGRAMA FORMATIVO

ACCIÓN FORMATIVA:

GESTIÓN COMERCIAL DE PEQUEÑOS NEGOCIOS

DURACIÓN:

20 horas

OBJETIVOS:

Desarrollar la gestión administrativa de diferentes acciones comerciales, de venta y de atención al cliente y situaciones de quejas y reclamaciones, y elaborando la documentación correspondiente utilizando aplicaciones ofimáticas específicas.

CONTENIDOS:.

- Unidad de aprendizaje 1: La documentación comercial en los pequeños negocios o microempresas.
- Unidad de aprendizaje 2: Registro y seguimiento de las reclamaciones y quejas.
- Unidad de aprendizaje 4: Gestión de la atención al cliente
- Unidad de aprendizaje 4: Aplicaciones específicas en la gestión comercial: clientes, ventas, quejas y reclamaciones