



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Curso Profesional de Encargado de Tienda





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 estudiandes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminetemente 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

Curso Profesional de Encargado de Tienda



DURACIÓN
200 horas



MODALIDAD
ONLINE



ACOMPANIAMIENTO
PERSONALIZADO

Titulación

TITULACIÓN expedida por EUROINNOVA INTERNATIONAL 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



EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

como centro acreditado para la impartición de acciones formativas
expide el presente título propio

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con número de documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre del curso

con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Euroinnova International Online Education.
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).

NOMBRE ALUMNO/A
Firma del Alumno/a

NOMBRE DE ÁREA MANAGER
La Dirección Académica





Con Externado Consultoría, Categoría Profesional del Consejo Económico y Social de la UNED (CCE) (Bases: Resolución 10/05)

Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Descripción

El encargado de tienda es aquel profesional responsable de llevar a cabo la gestión diaria de las actividades y operaciones que se realizan en el comercio, desde la gestión de stock hasta la venta y atención al cliente, pasando por la gestión del equipo o la organización del punto de venta. Por medio del presente curso de encargado de tienda el alumnado podrá desarrollar los conocimientos adecuados para aprender cómo ser un buen encargado de tienda, además de adquirir las competencias y los conocimientos sobre cómo elaborar un currículum adecuado para encontrar trabajo como encargado de tienda.

Objetivos

Realiza nuestro curso de encargado de tienda, con el cual podrás alcanzar los siguientes objetivos:

- Aprender cuáles son las funciones de un encargado de tienda.
- Conocer las principales técnicas de comunicación.
- Analizar el comportamiento de compra del consumidor.
- Identificar las principales técnicas de venta.
- Aprender a realizar la gestión de stocks.
- Saber llevar a cabo la organización del punto de venta.
- Dominar la gestión de tesorería y los medios de cobro y pago.
- Aprender a realizar la gestión de recursos humanos y la gestión de equipos de trabajo.
- Conocer cómo se lleva a cabo el tratamiento de quejas, dudas y reclamaciones.
- Aprender las nociones básicas sobre seguridad e higiene en el trabajo.
- Analizar los fundamentos de la LOPD.

A quién va dirigido

El curso de encargado de tienda está dirigido a todos aquellos profesionales del sector que tengan interés en ampliar o actualizar sus conocimientos en relación a las funciones de un encargado de tienda o que quiera poner al día su formación para aprender cómo ser un buen encargado de tienda. Si sabes cuánto cobra un encargado o encargada de tienda y quieres acceder a este puesto de trabajo, este curso de encargado de tienda es tu mejor alternativa.

Para qué te prepara

Gracias al curso de encargado de tienda podrás desarrollar las competencias y conocimientos necesarios para aprender cómo ser un buen encargado de tienda. Para ello, conocerás cuáles son las funciones de un encargado de tienda así como los procesos y las técnicas para llevarlas a cabo a nivel profesional. De esta forma, te capacitarás para elaborar un currículum adecuado para encontrar trabajo como encargado de tienda.

Salidas laborales

El curso de encargado de tienda te ofrece los conocimientos necesarios para poder trabajar como encargado de tienda en todo tipo de comercios y actividades.

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

TEMARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN. FUNCIONES DE UN ENCARGADO DE TIENDA

1. Introducción: gestión de tiendas
2. La función directiva del encargado de tienda
3. Motivación de los vendedores.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

1. El proceso de comunicación
2. Elementos de la comunicación
3. Dificultades de la comunicación
4. Estructura del mensaje
5. Niveles de la comunicación comercial
 1. - Comunicación vertical
 2. - Comunicación horizontal
 3. - Comunicación no verbal
 4. - Comunicación verbal
6. Estrategias para mejorar la comunicación
7. La comunicación comercial y publicitaria
 1. - La función de la comunicación en el marketing
 2. - Objetivos de la comunicación comercial
 3. - Instrumentos de la comunicación comercial

UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMPORTAMIENTO DE COMPRA

1. Consumidor
2. Comportamiento del consumidor
3. Necesidades del consumidor
 1. - Clasificación de las necesidades (Maslow)
 2. - Los deseos
4. Tipos de consumidores
5. Análisis del comportamiento del consumidor
6. Factores de influencia en la conducta del consumidor
7. Modelos del comportamiento del consumidor

UNIDAD DIDÁCTICA 4. TÉCNICAS DE VENTA

1. Tipos de ventas aplicadas al dependiente de comercio
 1. - Venta directa
 2. - Venta multinivel
 3. - Venta personal
 4. - Venta por comercio
 5. - Venta a grupos
2. Técnicas de ventas
 1. - Crear y retener el interés del cliente

2. - Despertar el deseo por adquirir lo que se está ofreciendo
 3. - Llevar al cliente hacia la acción y cerrar la venta
3. Metodología que debe seguir el vendedor
4. El precontacto.
 1. - La organización
 2. - Preparación de la entrevista
5. El contacto
6. Argumentación
7. Demostración
8. Negociación
 1. - Estrategias de negociación
 2. - Tácticas de negociación
9. Cierre de la venta
 1. - Técnicas y tipos de cierre
 2. - Técnicas y tipos de cierre para clientes difíciles

UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DE STOCKS

1. Los inventarios
 1. - Principios de los inventarios
 2. - Clasificación de los inventarios
2. Métodos de gestión de los inventarios
 1. - Análisis ABC
 2. - Exactitud de los registros
 3. - Conteo cíclico
3. Elaboración de un inventario
 1. - El inventario físico y el inventario contable
4. Métodos de gestión de stocks
 1. - Concepto de equilibrio de costes
 2. - Principio de los métodos a punto de pedido
5. Stock de seguridad
 1. - Cálculo
 2. - Tasa de servicio

UNIDAD DIDÁCTICA 6. ORGANIZACIÓN DEL PUNTO DE VENTA

1. Merchandising
 1. - Merchandising exterior
2. Condiciones ambientales
3. Captación de clientes
4. Diseño interior
5. Situación de las secciones
6. Zonas y puntos de venta fríos y calientes
7. Animación
 1. - Elementos en el exterior del establecimiento
 2. - La fachada del establecimiento
 3. - Medios personales de animación
 4. - Medios de estimulación

UNIDAD DIDÁCTICA 7. GESTIÓN DE TESORERÍA

1. Necesidades de tesorería
2. Estimación de la situación de tesorería
 1. - Flujos de entrada y salida
3. Calendario de pagos y cobros
 1. - Planificación
 2. - Calendario fiscal
4. Cuentas financieras
5. Seguimiento de cuentas
 1. - Clientes
 2. - Proveedores
 3. - Entidades financieras
6. Estrategias de tesorería
 1. - Créditos bancarios a corto plazo
 2. - Créditos de proveedores
 3. - Control y seguimiento de clientes
 4. - Inversiones a corto plazo
 5. - Criterios de selección

UNIDAD DIDÁCTICA 8. GESTIÓN DE MEDIOS DE COBRO Y PAGO

1. Documentación de operaciones comerciales
 1. - Albaranes
 2. - Recibos
 3. - Tickets
 4. - Facturas
2. Documentos cambiarios
 1. - Letras de cambio
 2. - Cheques
 3. - Pagarés
 4. - Otros efectos comerciales
3. Operaciones bancarias de cobros y pagos
 1. - Recibos bancarios
 2. - Transferencias
 3. - Tarjetas de débito
 4. - Tarjetas de crédito
 5. - Monedero electrónico
4. Medios telemáticos de pago

UNIDAD DIDÁCTICA 9. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

1. Selección de personal:
 1. - Fases del proceso
 2. - Técnicas más utilizadas
2. Formación de Recursos Humanos:
 1. - Tipos de formación: ingreso, perfeccionamiento, desarrollo, complementaria
 2. - Incorporación y actualización de datos del proceso de formación
3. Control de personal:

1. - Documentos básicos: listados, horarios, hojas de control
4. Aplicaciones informáticas para la gestión de Recursos Humanos:
 1. - Tipo y características
 2. - Carga de datos: introducción y actualización
5. Fundamentos y principios básicos de un modelo de calidad total

UNIDAD DIDÁCTICA 10 . EL LIDERAZGO EN EL EQUIPO

1. Liderazgo
2. Enfoques en la teoría del liderazgo
 1. - Enfoques centrados en el líder
 2. - Teorías situacionales o de contingencia
3. Estilos de liderazgo
 1. - Otra clasificación de tipos de liderazgo
4. El papel del líder
 1. - Habilidades del líder
 2. - Funciones administrativas del liderazgo

UNIDAD DIDÁCTICA 11. DIRECCIÓN DE REUNIONES, DESARROLLO Y CIERRE DE LA REUNIÓN

1. Realizar la presentación
 1. - Elaboración de presentaciones con elementos audiovisuales
2. El arte de preguntar y responder
 1. - Clases de preguntas
 2. - Cómo formular preguntas
 3. - Cómo responder preguntas
3. Intervención de los participantes
 1. - Cómo fomentar la participación
4. Utilización de medios técnicos y audiovisuales
5. Reuniones presenciales
 1. - Reuniones a distancia
6. Cierre de la reunión
 1. - Concretar los resultados de la reunión
 2. - Analizar el desarrollo de la reunión
7. Elaboración del acta de reunión
 1. - Encabezamiento
 2. - Cuerpo del Acta
 3. - Pie del acta

UNIDAD DIDÁCTICA 12. TRATAMIENTO DE QUEJAS, DUDAS, RECLAMACIONES Y OBJECIONES

1. Introducción
2. ¿Por qué surgen las reclamaciones?
3. Directrices en el tratamiento de quejas y objeciones
4. ¿Qué hacer ante el cliente?
5. ¿Qué no hacer ante el cliente?
6. Actitud ante las quejas y reclamaciones
7. Tratamiento de dudas y objeciones
 1. - Procedimiento general para el manejo de objeciones.

- 2. - Métodos específicos para manejar objeciones
- 8. Atención telefónica en el tratamiento de quejas

UNIDAD DIDÁCTICA 13. SEGURIDAD E HIGIENE

- 1. Seguridad; los riesgos
 - 1. - Factores de riesgo
 - 2. - Medidas de prevención y protección
 - 3. - La señalización aplicada al dependiente de comercio
 - 4. - Sistemas de detección y alarma
 - 5. - Evacuaciones
 - 6. - Sistemas de extinción de incendios
- 2. Higiene y calidad del ambiente
 - 1. - Objetivos de higiene y calidad del ambiente
 - 2. - Parámetros de influencia en las condiciones higiénico-sanitarias
 - 3. - Higiene personal
- 3. Confort y ambientes de trabajo
 - 1. - Ventilación de los locales
 - 2. - Climatización de los locales
 - 3. - Iluminación de los locales
- 4. Métodos de conservación y manipulación de alimentos
 - 1. - Productos a conservar
 - 2. - Principales métodos y técnicas de conservación
 - 3. - Riesgos sanitarios de inadecuadas conservaciones de productos
 - 4. - Principios básicos de manipulación

UNIDAD DIDÁCTICA 14. FUNDAMENTOS DE LA LOPD

- 1. Introducción
- 2. La licitud del tratamiento de datos
- 3. La lealtad y transparencia
- 4. La minimización de datos
- 5. La limitación de datos
- 6. La exactitud en los datos

Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

Telefonos de contacto

España		+34 900 831 200	Argentina		54-(11)52391339
Bolivia		+591 50154035	Estados Unidos		1-(2)022220068
Chile		56-(2)25652888	Guatemala		+502 22681261
Colombia		+57 601 50885563	Mexico		+52-(55)11689600
Costa Rica		+506 40014497	Panamá		+507 8355891
Ecuador		+593 24016142	Perú		+51 1 17075761
El Salvador		+503 21130481	República Dominicana		+1 8299463963

!Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

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

 formacion@euroinnova.com

 www.euroinnova.com

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