

# RESUMEN PROGRAMA FORMATIVO 2009



# SERVICIO DE GABINETE TÉCNICO COMERCIAL 2009

Programa Formativo para el Comercio Minorista de Navarra

Abril	Temática	Lugar
14 de abril	Control de márgenes	Pamplona
16 de abril	Control de márgenes	Tafalla
28 de abril	Control de márgenes	Lesaka
30 de abril	Control de márgenes	Tudela
Mayo	Temática	Lugar
4, 5 y 6 de mayo	Decoración	Pamplona
11, 12 y 13 de mayo	Decoración	Tafalla
18 de mayo	Fidelización	Lesaka
20 de mayo	Fidelización	Tudela
25 de mayo	Fidelización	Pamplona
27 de mayo	Fidelización	Tudela
Junio	Temática	Lugar
1, 2, 3 de junio	Decoración	Lesaka
8, 9 y 10 de junio	Decoración	Tudela
Octubre	Temática	Lugar
6 y 8 de octubre	Nuevas ideas	Pamplona
13 y 15 de octubre	Nuevas ideas	Tafalla
20 y 22 de octubre	Nuevas ideas	Lesaka
27 y 29 de octubre	Nuevas ideas	Tudela

El horario de las acciones formativas será de 14,30-16,30 h.

Acciones subvencionadas al 100% por el  
Departamento de Innovación, Empresa y Empleo.

## Inscripciones:

Cristina San Martín ✉ [www.comerciolocalnavarra.es](http://www.comerciolocalnavarra.es) ☎ 848 428935

Te presentamos el **programa formativo** específico y práctico para el **comercio minorista**, con temas que creemos interesantes y de mucha utilidad para vuestros negocios.

Este programa se ha preparado desde la Red de Personal Técnico Comercial de Navarra dentro del servicio de Gabinete Técnico Comercial, promovido y financiado por el Gobierno de Navarra.

Cada formación se desarrollará en Pamplona y Comarca, Zona Norte, Zona Media y Ribera con el fin de poder facilitar la asistencia de todas las personas que estéis interesadas.

Para más información puedes contactar con:

Cristina San Martín

✉ [www.comerciolocalnavarra.es](http://www.comerciolocalnavarra.es) ☎ 848 428935

**¡TE ESPERAMOS!**

Un saludo,

Beatriz Blasco  
Directora Área Innovación y Consolidación de CEIN

ENTIDADES COLABORADORAS:



## CONTROL DE MÁRGENES

---

### • Fechas

Pamplona: 14 abril 09 / Tafalla: 16 abril 09  
Lesaka: 28 abril 09 / Tudela: 30 abril 09

### • Objetivos

- Presentar los conceptos básicos en torno a la rentabilidad de los márgenes de los distintos productos que comercializamos.
- Proporcionar las técnicas necesarias para la toma de decisiones encaminadas a planificar campañas de promoción, descuentos, etc.

### • Contenidos

- Los costes en el sector de comercio, sus peculiaridades.
- ¿Cómo definimos el margen de nuestro comercio?
- La utilización práctica de los costes y el margen.
- Como marcar los precios de mi comercios.
- Casos prácticos.

## DECORACIÓN GENERAL

---

### • Fechas

Pamplona: 4, 5 y 6 mayo 09 / Tafalla: 11, 12 y 13 mayo 09  
Lesaka: 1, 2 y 3 junio 09 / Tudela: 8, 9 y 10 junio 09

### • Objetivo

- Conocer pautas básicas para el diseño exterior e interior y para la distribución de espacios en establecimientos comerciales, con el objetivo último de facilitar la compra a clientes e incrementar las ventas.

### • Contenidos

- 1ª Parte: teoría:
- Introducción.
  - Espacio disponible: optimizar el espacio.
  - Confort laboral.
  - Espacios atractivos para el comprador potencial: instrumentos de percepción.
  - Tendencias: iluminación, color (psicología del color), ambientación...
  - Proyectos globales.
- 2ª Parte: práctica:
- Se adaptará la teoría estudiada a la realidad de cada comercio.
  - Los comerciantes podrán aportar fotos de su comercio para analizarlas en el aula.
  - Coloquio de dudas y preguntas.

## FIDELIZACIÓN EN EL COMERCIO MINORISTA

---

### • Fechas

Pamplona: 25 mayo 09 / Tafalla: 27 mayo 09  
Lesaka: 18 mayo 09 / Tudela: 20 mayo 09

### • Objetivos

- Retener los clientes actuales y futuros para generar y asegurar los beneficios en base a los clientes existentes en cada momento.
- Conseguir que los clientes actuales compren de nuevo o compren más de lo que ya lo hacen.
- Asegurar el nivel de satisfacción de los clientes.

### • Contenidos

- La calidad en los comercios, en especial en servicios minoristas.
- Cómo diseñar un mejor servicio.
- La calidad, primer paso para la fidelización.
- Como gestionar la satisfacción del cliente.
- Segmentación de clientes rentables.
- Sistemas de recepción y gestión de quejas.
- Fidelización interna, o de empleados/as.

## ¿CÓMO GENERAR NUEVAS IDEAS PARA MI COMERCIO?

---

### • Fechas

Pamplona: 6 y 8 octubre 09 / Tafalla: 13 y 15 octubre 09  
Lesaka: 20 y 22 octubre 09 / Tudela: 27 y 29 octubre 09

### • Objetivo

- Concienciarse de la necesidad de innovar.
- Aprender a detectar la innovación.
- Aprender y aplicar técnicas que permitan mejorar mi comercio.

### • Contenidos

- Cambios en el entorno: ¿copiar o innovar?
- ¿Cómo encuentro la innovación?
- Tipos de innovación.
- Ejemplos de comercios que han innovado.
- Técnicas para generar ideas para mi comercio.