

CICLO 0

ELEMENTOS DE GESTIÓN	CONTENIDO	DETALLE
PLANIFICACIÓN	Plan de negocio: Análisis de la situación (análisis interno y externo)	✓ Se trabajaran los siguientes elementos: • Análisis producto • Análisis cliente y Análisis de proveedores • Análisis proceso • Análisis competidores • Plan de acción
INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO	Seguridad Equipos y mobiliario Accesibilidad Gestión Medioambiental	✓ Se trabajaran los siguientes elementos: • Revisión del estado de: accesos, estancias, elementos de señalización, muebles etc. • Señalización de elementos de seguridad, de emergencia y extintores (exteriores e interiores) • Limpieza y mantenimiento preventivo de bienes y equipos. Planificación con responsables, presupuesto, vida útil • Mejora y mantenimiento del sistema informático • Planes de accesibilidad (supresión de barreras arquitectónicas, adaptación de la información,..) • Planes de mejora del uso de edificios e instalaciones y aprovechamiento de equipos • Criterios para la gestión medioambiental: reciclaje y gestión de residuos (papel, plástico, embalajes,...), reducción de consumos de agua y energía,...
CLIENTES: Atención y contacto	Cortesía Comunicación Mejora	✓ Se trabajaran los siguientes elementos: • Protocolos de atención relacionados con la atención al cliente (fórmulas de cortesía, tratamientos, saludo y despedida,...). • Carta de compromiso o decálogo con el cliente, a la vista, revisada y actualizada. • Procedimiento de recogida, resolución y respuesta a quejas y también a ideas o sugerencias. • Existencia de información básica (y a la vista) sobre horarios, hojas de reclamaciones, rebajas, formas de pago, tarjetas de crédito admitidas, política de cambios y devoluciones, reparaciones, etc.
GESTIÓN ECONÓMICA	Previsiones económicas: tesorería	✓ Se trabajaran los siguientes elementos: • Diferencias entre figura jurídica: persona física o persona jurídica, comunidad de bienes etc. • Obligaciones fiscales • “Mi asesor” • Conceptos de: Ventas, Compras, Personal, Gastos generales etc. • Gastos e ingresos financieros