



**iMADRID!**

ÁREA DE GOBIERNO  
DE ECONOMÍA, EMPLEO Y  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con la colaboración de

**cocem**  
CONFEDERACIÓN DE COMERCIO ESPECIALIZADO DE MADRID

# ESCUELA DE INNOVACIÓN PARA EL COMERCIO DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Programación de actividades septiembre - noviembre 2010



**iMADRID!**

ÁREA DE GOBIERNO  
DE ECONOMÍA, EMPLEO Y  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con la colaboración de  
**cocem**  
CONFEDERACIÓN DE COMERCIO ESPECIALIZADO DE MADRID

## PRESENTACIÓN

En el actual contexto económico, la dinámica del mercado obliga a nuestro comercio a tomar plena conciencia de los extraordinarios beneficios que, en materia de especialización y diferenciación competitiva, aporta la formación de empresarios y trabajadores.

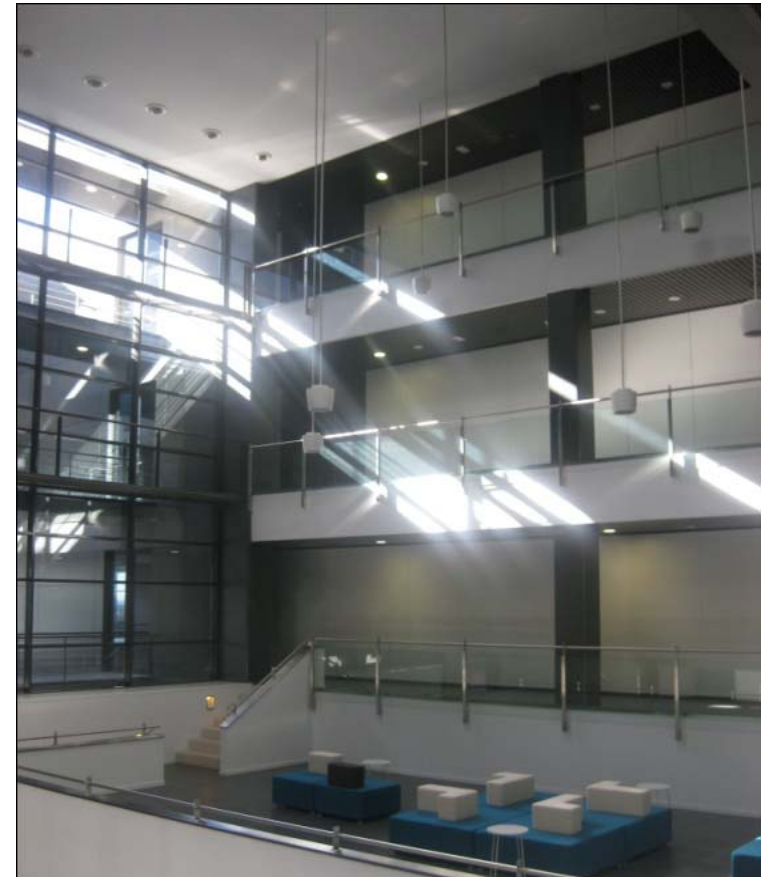
Consciente de ello, el Ayuntamiento de Madrid, a través del Área de Gobierno de Economía, Empleo y Participación Ciudadana, ha puesto en marcha una nueva iniciativa dirigida a facilitar a las Pymes comerciales el acceso a una formación continuada; la Escuela de Innovación para el Comercio del Ayuntamiento de Madrid.

La nueva Escuela de Innovación para el Comercio del Ayuntamiento de Madrid, ubicada en el Vivero de Empresas de Carabanchel, nace además con un espíritu de colaboración directa con el sector, absolutamente necesario para que las administraciones públicas puedan adecuar sus políticas de apoyo, con agilidad y eficacia, a un sector tan extraordinariamente dinámico como es el de la distribución comercial. Por ello, para la gestión y coordinación de actividades, la escuela cuenta con la colaboración de la Confederación de Comercio Especializado de Madrid, COCEM.

Una vez más, el éxito de esta iniciativa residirá en la participación activa de los profesionales del sector, a cuya atención va dirigido el presente documento de programación de actividades para el periodo septiembre - noviembre 2010, con la esperanza de haber diseñado una oferta formativa que satisfaga sus necesidades y les anime a colaborar con el Ayuntamiento de Madrid en el objetivo común de fortalecer el comercio de nuestra ciudad.

**Miguel Ángel Villanueva González**

*Delegado del Área de Gobierno de Economía, Empleo y Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid.*





**iMADRID!**

ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA, EMPLEO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con la colaboración de



## PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES SEPTIEMBRE - NOVIEMBRE 2010

(Sujeta a posibles modificaciones atendiendo a las necesidades y demanda del sector)

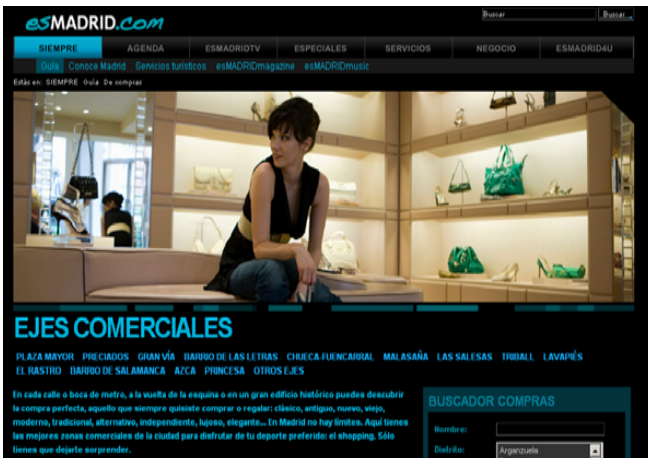
### 16 DE SEPTIEMBRE DE 2010, JUEVES

#### CAPTACIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES EN EL COMERCIO.

*“Cómo crear estrategias de éxito para Captar y Fidelizar a los clientes”*

- Marketing relacional. Calidad, Servicio y Orientación al Cliente.
- Cómo obtener clientes satisfechos y leales en situaciones de queja o conflicto.
- Crear nuevas estrategias para conquistar y fidelizar clientes.
- Inteligencia emocional y fidelización. Cómo generar vínculos sólidos con el cliente.
- Plan de búsqueda de nuevos clientes. Canales para llegar a clientes potenciales.

Duración: 4 horas.



### 21 DE SEPTIEMBRE DE 2010, MARTES

#### INTRODUCCIÓN A LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS.

*“Redes, Internet y Sistemas de Gestión”*

- Redes. Conceptos elementales (IP, TCP/IP, DNS, Proxy, Hosting, Navegadores, etc.).
- Recursos útiles en Internet. Buscadores, Correo, Configuración de cuentas, obtención de programas de uso libre, etc.
- Páginas HTML. Introducción al lenguaje HTML.
- Hagamos la página Web de nuestra empresa.
- Programas de gestión para la empresa. Libres o de pago: ERP, CRM, Bases de datos, etc.

Duración: 4 horas.



**iMADRID!**

ÁREA DE GOBIERNO  
DE ECONOMÍA, EMPLEO Y  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con la colaboración de



**22 DE SEPTIEMBRE DE 2010, MIÉRCOLES.**

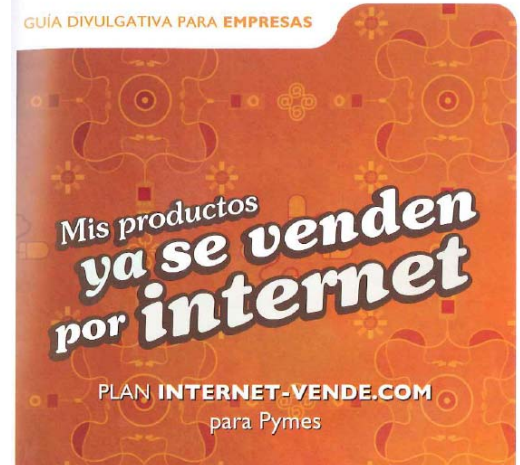
**COMERCIO ELECTRONICO Y COMUNICACIÓN DIGITAL. (1ª Edición)**

*“Cómo desarrollar la Web para aumentar tus ventas”*

- Aplicaciones y páginas Web. Introducción a los sistemas de gestión de contenidos.
- La importancia del posicionamiento en buscadores para captar clientes. Posicionamiento natural (SEO) y marketing en buscadores (SEM).
- Usabilidad y diseño. Importancia de la facilidad de uso en la fidelización de clientes y en la tasa de conversión.
- Publicidad online. Publicidad en redes de búsqueda y redes de contenidos. Publicidad gráfica y textual. Diferentes tipos de publicidad: e mail marketing, publicidad contextual, etc.
- Comunicación en redes sociales: el rol del community manager.

Duración: 4 horas.

GUÍA DIVULGATIVA PARA EMPRESAS



**23 DE SEPTIEMBRE DE 2010, JUEVES**

**NUEVOS ESCENARIOS Y PERSPECTIVAS DE FUTURO DEL SECTOR DEL COMERCIO. (1ª Edición)**

*“Coolhunting empresarial (Tendencias). Cómo estar al día en las tendencias del mercado”*

- Entorno empresarial - Características y Tendencias.
- Qué es el Coolhunting. Quién es el Coolhunter. Características y habilidades.
- Importancia del Coolhunting Empresarial para su negocio.
- Herramientas de Coolhunting. Cuáles hay y cómo se utilizan.
- Métodos de trabajo.
- Pasos para diseñar y montar un sistema de información de coolhunting empresarial en su organización.

Duración: 4 horas.



**iMADRID!**

ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA, EMPLEO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con la colaboración de



**28 DE SEPTIEMBRE DE 2010, MARTES**

**QUEJAS Y RECLAMACIONES EN EL COMERCIO.**

*“Ser o no Ser, ...ante el cliente, esa es la cuestión. Técnicas escénicas y de comunicación. Flexibilidad y control de situaciones difíciles cuando estamos con el cliente”*

- Objetivos y actitud. Conciencia de la herramienta de trabajo: Nosotros mismos.
- Información básica sobre el lenguaje verbal y gestual.
- Calidad en la expresión, control y fluidez en la ejecución.
- Capacidad de lectura de la expresión del interlocutor.
- Recursos sencillos para aplicar ante los imprevistos: Guía gestual.

Duración: 8 horas.



**29 DE SEPTIEMBRE DE 2010, MIÉRCOLES.**

**ESCAPARATISMO Y VISUAL MERCHANDISING. (1ª Edición)**

*“Todo un mundo de formas a través del cristal. Saca partido a tu espacio”*

- Objetivos Técnico-Estéticos y Técnico-Comerciales. ¿Cómo conseguirlos?
- Materiales, técnicas y planificación.
- Creación de escaparates. Composición.
- El Color. Círculo cromático. Psicología. Iluminación.
- Visual Merchandising. Conceptos.
- Merchandising estratégico.
- Disposición del punto de venta.
- Animación y publicidad en el punto de venta.

Duración: 8 horas.



**30 DE SEPTIEMBRE DE 2010, JUEVES.**

**LA GESTIÓN ECONÓMICO - FINANCIERA DE UNA PYME. (1ª Edición)**

*“Finanzas para No Financieros. Ratios, cómo comprenderlos bien y utilizarlos para resolver tus retos empresariales”*

- Apalancamiento. ¿Por qué es buena la deuda en su justa medida?
- Fondo de maniobra. La lucha eterna por la liquidez entre los clientes y proveedores.
- Cash is King y la liquidez es la reina.
- Otros ratios (ROE, ROA, Cash - Flow sobre deuda y amortización del crédito, ROIC, etc.
- ¿Cuánto vale mi empresa? Interpretar un balance.

Duración: 4 horas.

**1 DE OCTUBRE DE 2010, VIERNES**

**INTRODUCCIÓN AL COACHING PARA EMPRESARIOS DE PYMES.**

*“El coaching como proceso para alcanzar el éxito personal y profesional, focalizado en el diseño del futuro”*

- Fuentes de las emociones y estados.
- Modelo Operacional de Coaching con PNL.
- Habilidades del coach. Percepciones.
- Creencias y Obstáculos para el Coaching. Retos del Coaching.

Duración: 4 horas.



**6 DE OCTUBRE DE 2010, MIÉRCOLES**

**CUATRO ÁREAS PARA OBTENER BENEFICIOS.**

*“Tome el control de su empresa”*

- Proactividad frente a reactividad. Área de Confort. Sistema reticular. Aprendizaje.
- Emprendedor – Técnico – Gerente.
- 1º Cimientos. Control del dinero. Gestión del Tiempo. Entrega y distribución.
- 2º Ventas y Marketing. 5 caminos. Precios. Garantía. Modelo para incrementar Ventas.
- 3º Sistemas. Misión. Visión. Cultura. Procedimientos.
- 4º Liderazgo y Gerencia.

Duración: 4 horas.



**iMADRID!**

ÁREA DE GOBIERNO  
DE ECONOMÍA, EMPLEO Y  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con la colaboración de



**7 DE OCTUBRE DE 2010, JUEVES.**

**INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN EL COMERCIO.**

*“Métodos de ahorro para el comercio mediante la virtualización de aplicaciones”*

- Factura tradicional. Firma digital. Factura electrónica.
- Software libre como soporte de negocio en el comercio.
- Cloud Computing y movilidad.
- Cloud computing como base de SaaS y Web 2.0
- Ventajas financieras y ROI de implantación SaaS.

Duración: 8 horas.

Ley 30/2007 → Factura Electrónica

NORMA	ÁMBITO	2007	2008	2009	2010
LEY 30/2007 de 30 de Octubre Contratos del Sector Público (BOE 3178)	AGE CCAA Aut. Locales Aut. Sociales Universidades Sector Públi		100	100	100
			EN VOZOR	Normas de Desarrollo	El factura obligatoria (Empresas M2 que P y G) (Facturas Obligatorias Totales)

En cumplimiento de la Ley 30/2007 de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, "la presentación de facturas electrónicas será obligatoria en la contratación con el sector público estatal..." (44424, BOE núm. 261).

Esta obligatoriedad se hará efectiva a partir de 2010

ZeroComa



**11 DE OCTUBRE DE 2010, LUNES**

**VENTAS, CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL COMERCIO. (1ª Edición)**

*“El proceso de la venta profesional”*

- La presentación y el lenguaje del vendedor.
- Entusiasmo del vendedor y motivación del cliente.
- Desarrollo de la capacidad de empatía.
- Precontacto. Presentación. Manejo de objeciones. Cierre. Tipos de cierre en función del tipo de producto y cliente.
- Hábitos de trabajo del vendedor profesional.

Duración: 4 horas.

**19 DE OCTUBRE DE 2010, MARTES.**

**INNOVACIÓN, ESTRATEGIA Y CREATIVIDAD. (1ª Edición)**

*“Si quieres obtener resultados distintos, no hagas siempre lo mismo”*

- Estimulando la capacidad creativa. Primero creamos, luego innovamos.
- Innovar en el sentido más amplio.
- Técnicas y herramientas para estimular la creatividad.
- Innovar de forma constante y rentable para poder competir.

Duración: 4 horas.





**iMADRID!**

ÁREA DE GOBIERNO  
DE ECONOMÍA, EMPLEO Y  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con la colaboración de

**cocom**  
CONFEDERACIÓN DE COMERCIO ESPECIALIZADO DE MADRID

**20 DE OCTUBRE DE 2010, MIÉRCOLES.**

**LA GESTIÓN ECONÓMICO - FINANCIERA DE UNA PYME. (2ª Edición)**

*“Finanzas para No Financieros. Ratios, cómo comprenderlos bien y utilizarlos para resolver tus retos empresariales”*

- Apalancamiento. ¿Por qué es buena la deuda en su justa medida?
- Fondo de maniobra. La lucha eterna por la liquidez entre los clientes y proveedores.
- Cash is King y la liquidez es la reina.
- Otros ratios (ROE, ROA, Cash - Flow sobre deuda y amortización del crédito, ROIC, etc.
- ¿Cuánto vale mi empresa? Interpretar un balance.

Duración: 4 horas.



**21 DE OCTUBRE DE 2010, JUEVES.**

**ESCAPARATISMO Y VISUAL MERCHANDISING. (2ª Edición)**

*“Todo un mundo de formas a través del cristal. Saca partido a tu espacio”*



- Objetivos Técnico-Estéticos y Técnico-Comerciales. ¿Cómo conseguirlos?
- Materiales, técnicas y planificación.
- Creación de escaparates. Composición.
- El Color. Círculo cromático. Psicología. Iluminación.
- Visual Merchandising. Conceptos.
- Merchandising estratégico.
- Disposición del punto de venta.
- Animación y publicidad en el punto de venta.

Duración: 8 horas.





**iMADRID!**

ÁREA DE GOBIERNO  
DE ECONOMÍA, EMPLEO Y  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con la colaboración de

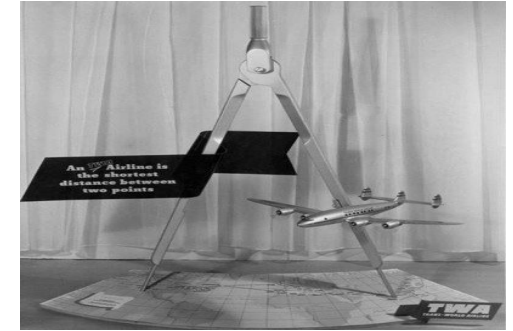


**26 DE OCTUBRE DE 2010, MARTES.**

**INNOVACIÓN Y NUEVAS TECNOLOGÍAS.**

*“Uso de la inteligencia de negocio en la empresa”*

- Business Intelligence, o inteligencia de negocio.
  - Las razones por las que es imprescindible su incorporación en la empresa.
  - Roles implicados en la BI. Ventas, Compras y Marketing.
  - Herramientas, Análisis de datos, obtener conclusiones. Ejemplo práctico.
- Duración: 4,5 horas.



**27 DE OCTUBRE DE 2010, MIÉRCOLES.**

**COMERCIO ELECTRONICO Y COMUNICACIÓN DIGITAL. (2ª Edición)**

*“Cómo desarrollar la Web para aumentar tus ventas”*

- Aplicaciones y páginas Web. Introducción a los sistemas de gestión de contenidos.
  - La importancia del posicionamiento en buscadores para captar clientes. Posicionamiento natural (SEO) y marketing en buscadores (SEM).
  - Usabilidad y diseño. Importancia de la facilidad de uso en la fidelización de clientes y en la tasa de conversión.
  - Publicidad online. Publicidad en redes de búsqueda y redes de contenidos. Publicidad gráfica y textual. Diferentes tipos de publicidad: e mail marketing, publicidad contextual, etc.
  - Comunicación en redes sociales: el rol del community manager.
- Duración: 4 horas.

**28 DE OCTUBRE DE 2010, JUEVES.**

**MODELOS DE NEGOCIO PARA LA VENTA DE MODA Y COMPLEMENTOS POR INTERNET.**

*“Una aproximación al Comercio Electrónico Real de Moda y Complementos para pequeñas y medianas empresas”*

- Introducción: El comercio electrónico en España, en Europa y en el Mundo.
  - Alternativas de modelos de negocio para la venta de moda y complementos por Internet.
  - Casos de éxito de tiendas de Moda y Complementos en Internet.
- Duración: 4 horas.





**iMADRID!**

ÁREA DE GOBIERNO  
DE ECONOMÍA, EMPLEO Y  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con la colaboración de



### 3 DE NOVIEMBRE DE 2010, MIERCOLES.

#### GUÍA DEL COMERCIO SEGURO

*“Recomendaciones para prevenir los hurtos en el pequeño y mediano comercio”*

- La prevención de los hurtos en los comercios.
- ¿Cómo descubrir a los posibles autores de hurtos?
- ¿Qué hacer si se ha cometido un hurto?

Duración: 4 horas.



### 4 DE NOVIEMBRE DE 2010, JUEVES.

#### PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARA EL DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL

*“Cómo gestionar eficazmente el tiempo y prevenir el estrés”*

- Detección de interruptores del tiempo.
- Establecimiento de prioridades. Salir del esquema de "apaga-fuego".
- Planificación de mediano y largo plazo. Tiempo y objetivos.
- Fuentes y efectos del estrés. Conductas asociadas. Comportamiento tipo A y B.
- Autocontrol. Relajación autógena de Schultz. Técnicas cognitivas.

Duración: 8 horas

### 8 DE NOVIEMBRE DE 2010, LUNES.

#### VENTAS, CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL COMERCIO. (2ª Edición)

*“El proceso de venta profesional”*

- La presentación y el lenguaje del vendedor.
- Entusiasmo del vendedor y motivación del cliente.
- Desarrollo de la capacidad de empatía.
- Precontacto. Presentación. Manejo de objeciones. Cierre. Tipos de cierre en función del tipo de producto y cliente.
- Hábitos de trabajo del vendedor profesional.

Duración: 4 horas.





**iMADRID!**

ÁREA DE GOBIERNO  
DE ECONOMÍA, EMPLEO Y  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con la colaboración de



**10 DE NOVIEMBRE DE 2010, MIÉRCOLES.**

**LA GESTIÓN ECONÓMICO - FINANCIERA DE UNA PYME. (3ª Edición)**

*“Finanzas para No Financieros. Ratios, cómo comprenderlos bien y utilizarlos para resolver tus retos empresariales”*

- Apalancamiento. ¿Por qué es buena la deuda en su justa medida?
- Fondo de maniobra. La lucha eterna por la liquidez entre los clientes y proveedores.
- Cash is King y la liquidez es la reina.
- Otros ratios (ROE, ROA, Cash - Flow sobre deuda y amortización del crédito, ROIC, etc.
- ¿Cuánto vale mi empresa? Interpretar un balance.

Duración: 4 horas.



**11 DE NOVIEMBRE DE 2010, JUEVES**

**NUEVOS ESCENARIOS Y PERSPECTIVAS DE FUTURO DEL SECTOR DEL COMERCIO. (2ª Edición)**

*“Coolhunting empresarial (Tendencias). Cómo estar al día en las tendencias del mercado”*

- Entorno empresarial - Características y Tendencias.
- Qué es el Coolhunting. Quién es el Coolhunter. Características y habilidades.
- Importancia del Coolhunting Empresarial para su negocio.
- Herramientas de Coolhunting. Cuáles hay y cómo se utilizan.
- Métodos de trabajo.
- Pasos para diseñar y montar un sistema de información de coolhunting empresarial en su organización.

Duración: 4 horas.



**iMADRID!**

ÁREA DE GOBIERNO  
DE ECONOMÍA, EMPLEO Y  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con la colaboración de  
**cocom**  
CONFEDERACIÓN DE COMERCIO ESPECIALIZADO DE MADRID



**16 DE NOVIEMBRE DE 2010, MARTES.**

**REQUISITOS GENERALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR.**

*“Protege los derechos de tus clientes”*

- Información de productos, bienes y servicios. Cómo etiquetar los productos.
- Indicación del precio. Marcado de precios en el caso de ventas especiales (ofertas y rebajas). Aplazamiento de pago. Precios por unidad de medida.
- Actividad publicitaria. Requisitos obligatorios.
- La factura o tique. Qué información deben contener.
- Las Hojas de Reclamaciones.

Duración: 4 horas.

**17 DE NOVIEMBRE DE 2010, MIÉRCOLES.**

**ESCAPARATISMO Y VISUAL MERCHANDISING. (3ª Edición)**

*“Todo un mundo de formas a través del cristal. Saca partido a tu espacio”*

- Objetivos Técnico-Estéticos y Técnico-Comerciales. ¿Cómo conseguirlos?
- Materiales, técnicas y planificación.
- Creación de escaparates. Composición.
- El Color. Círculo cromático. Psicología. Iluminación.
- Visual Merchandising. Conceptos.
- Merchandising estratégico.
- Disposición del punto de venta.
- Animación y publicidad en el punto de venta.

Duración: 8 horas.





**iMADRID!**

ÁREA DE GOBIERNO  
DE ECONOMÍA, EMPLEO Y  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con la colaboración de

**cocom**  
CONFEDERACIÓN DE COMERCIO ESPECIALIZADO DE MADRID

**18 DE NOVIEMBRE DE 2010, JUEVES**

**CUATRO ÁREAS PARA OBTENER BENEFICIOS. (2ª Edición)**

*“Tome el control de su empresa”*

- Proactividad frente a reactividad. Área de Confort. Sistema reticular. Aprendizaje.
- Emprendedor – Técnico – Gerente.
- 1º Cimientos. Control del dinero. Gestión del Tiempo. Entrega y distribución.
- 2º Ventas y Marketing. 5 caminos. Precios. Garantía. Modelo para incrementar Ventas.
- 3º Sistemas. Misión. Visión. Cultura. Procedimientos.
- 4º Liderazgo y Gerencia.

Duración: 4 horas.



**23 DE NOVIEMBRE DE 2010, MARTES.**

**COMERCIO ELECTRONICO Y COMUNICACIÓN DIGITAL. (3ª Edición)**

*“Cómo desarrollar la Web para aumentar tus ventas”*

- Aplicaciones y páginas Web. Introducción a los sistemas de gestión de contenidos.
- La importancia del posicionamiento en buscadores para captar clientes. Posicionamiento natural (SEO) y marketing en buscadores (SEM).
- Usabilidad y diseño. Importancia de la facilidad de uso en la fidelización de clientes y en la tasa de conversión.
- Publicidad online. Publicidad en redes de búsqueda y redes de contenidos. Publicidad gráfica y textual. Diferentes tipos de publicidad: e mail marketing, publicidad contextual, etc.
- Comunicación en redes sociales: el rol del community manager.

Duración: 4 horas.



**iMADRID!**

ÁREA DE GOBIERNO  
DE ECONOMÍA, EMPLEO Y  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con la colaboración de

**cocom**  
CONFEDERACIÓN DE COMERCIO ESPECIALIZADO DE MADRID



**24 DE NOVIEMBRE DE 2010, MIERCOLES**

**IMAGEN CORPORATIVA. EMPAQUETADO DE REGALOS.**

*“La importancia del empaquetado como reflejo de la imagen comercial de la empresa”*

- El envoltorio y la paquetería.
- Materiales utilizados en el empaquetado.
- Tipos y técnicas de empaquetados.
- Otros aspectos a tener en cuenta en el empaquetado.

Duración: 4 horas.

**30 DE NOVIEMBRE DE 2010, MARTES.**

**INNOVACIÓN, ESTRATEGIA Y CREATIVIDAD. (2ª Edición)**

*“Si quieres obtener resultados distintos, no hagas siempre lo mismo”*

- Estimulando la capacidad creativa. Primero creamos, luego innovamos.
- Innovar en el sentido más amplio.
- Técnicas y herramientas para estimular la creatividad.
- Innovar de forma constante y rentable para poder competir.

Duración: 4 horas.





**iMADRID!**

ÁREA DE GOBIERNO  
DE ECONOMÍA, EMPLEO Y  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con la colaboración de



## CURSOS ORGANIZADOS POR FEDERACIONES Y ASOCIACIONES DE COMERCIANTES

**14 DE SEPTIEMBRE DE 2010, MARTES** (1ª Edición)

**24 DE SEPTIEMBRE DE 2010, VIERNES** (2ª Edición)

**5 DE OCTUBRE DE 2010, MARTES** (3ª Edición)

**GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN ASOCIACIONES.**  
Organizado por la Confederación de Empresarios del Comercio Minorista,  
Autónomos y de Servicios de la Comunidad de Madrid (CECOMA)

- Principios y conceptos básicos de seguridad.
- Protocolos de seguridad.
- Problemas de seguridad.
- Planificación.
- Las nuevas tecnologías en seguridad.

Duración: 4 horas.

**15 DE OCTUBRE DE 2010, VIERNES**

**James Joseph Boyd: ¿QUÉ ES UN PERFUME?**  
Organizado por la Asociación Perfumistas y Drogueros de la Comunidad  
Autónoma de Madrid (APDCAM)

- Creación.
- Formulación.
- Reconocimiento.
- Sentido del Olfato.
- Familias de olores.
- Reconocimiento de Esencias, etc.

Duración: 8 horas.

Con prioridad para miembros  
de asociaciones de



Para miembros de



## CALENDARIO

SEPTIEMBRE 2010						
LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
13	14	15	16	17	18	19
	GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN ASOCIACIONES		CAPTACIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES EN EL COMERCIO			
20	21	22	23	24	25	26
	INTRODUCCIÓN A LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS	COMERCIO ELECTRONICO Y COMUNICACIÓN DIGITAL	NUEVOS ESCENARIOS Y PERSPECTIVAS DE FUTURO DEL SECTOR DEL COMERCIO	GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN ASOCIACIONES		
27	28	29	30			
	QUEJAS Y RECLAMACIONES EN EL COMERCIO	ESCAPARATISMO Y VISUAL MERCHANDISING	LA GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA DE UNA PYME			
OCTUBRE 2010						
LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
				1	2	3
				INTRODUCCIÓN AL COACHING PARA EMPRESARIOS DE PYMES		
4	5	6	7	8	9	10
	GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN ASOCIACIONES	CUATRO ÁREAS PARA OBTENER BENEFICIOS	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN EL COMERCIO			
11	12	13	14	15	16	17
VENTAS, CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL COMERCIO				¿QUÉ ES UN PERFUME?		
18	19	20	21	22	23	24
	INNOVACIÓN, ESTRATEGIA Y CREATIVIDAD	LA GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA DE UNA PYME	ESCAPARATISMO Y VISUAL MERCHANDISING			
25	26	27	28	29	30	31
	INNOVACIÓN Y NUEVAS TECNOLOGÍAS	COMERCIO ELECTRONICO Y COMUNICACIÓN DIGITAL	MODELOS DE NEGOCIO PARA LA VENTA DE MODA Y COMPLEMENTOS POR INTERNET			





**iMADRID!**

ÁREA DE GOBIERNO  
DE ECONOMÍA, EMPLEO Y  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con la colaboración de



<b>NOVIEMBRE 2010</b>						
<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIÉRCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>	<b>SÁBADO</b>	<b>DOMINGO</b>
1	2	3	4	5	6	7
		<b>GUIA DEL COMERCIO SEGURO</b>	<b>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARA EL DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL</b>			
8	9	10	11	12	13	14
<b>VENTAS, CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL COMERCIO</b>		<b>LA GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA DE UNA PYME</b>	<b>NUEVOS ESCENARIOS Y PERSPECTIVAS DE FUTURO DEL SECTOR DEL COMERCIO</b>			
15	16	17	18	19	20	21
	<b>REQUISITOS GENERALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR</b>	<b>ESCAPARATISMO Y VISUAL MERCHANDISING</b>	<b>CUATRO ÁREAS PARA OBTENER BENEFICIOS</b>			
22	23	24	25	26	27	28
	<b>COMERCIO ELECTRONICO Y COMUNICACIÓN DIGITAL</b>	<b>IMAGEN CORPORATIVA. EMPAQUETADO DE REGALOS</b>				
29	30					
	<b>INNOVACIÓN, ESTRATEGIA Y CREATIVIDAD</b>					



**iMADRID!**

ÁREA DE GOBIERNO  
DE ECONOMÍA, EMPLEO Y  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con la colaboración de



## INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES

### ESCUELA DE INNOVACIÓN PARA EL COMERCIO DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Teléfono 91 511 08 58 - Fax 91 508 83 46

Dirección Postal: C/ Cidro, 3 – 28044 Madrid

Correo electrónico: [e.comercio@cocemadrid.org](mailto:e.comercio@cocemadrid.org)

## PLANO DE UBICACIÓN



Línea 11. San Francisco. (a 800 metros)

**Escuela de Innovación para el Comercio del  
Ayuntamiento de Madrid**

**Vivero de Empresas de Carabanchel  
C/ Cidro, 3 – 28044 Madrid**

M-40. Salida 27. Vía Lusitana