

Índice

Capítulo 1

La pequeña empresa y sus principales desafíos..... 13

Primer desafío: Asumir que usted es un pequeño empresario 13

Segundo desafío: Reflexione sobre usted y su negocio 15

Tercer desafío: Conocer las variables que afectan su negocio. El FODA..... 15

Con este curso proponemos..... 18

Actividad 19

Capítulo 2

El mercado: El cliente y la competencia..... 20

ClienteS se escribe con \$\$\$ 20

Los clientes tienen diferentes necesidades 21

Que necesitan los clientes 22

Trate de satisfacer a un grupo definido de clientes 22

La otra cara del mercado: la competencia 23

Actividad 25

Capítulo 3

Haciendo una investigación de mercado con pocos recursos..... 26

¿Qué es una investigación de mercado?..... 27

¿Cómo hacer una investigación de mercado?..... 28

Defina qué es lo que quiere averiguar o saber..... 28

Piense dónde puede conseguir esta información..... 28

Pregúntese cómo puede obtenerla 29

Obtenga la información..... 31

Organice y analice los datos obtenidos..... 31

Saque conclusiones y tome decisiones..... 31

Actividad 32

Fichas Útiles..... 34

Capítulo 4

Construyendo una imagen propia de su negocio 37

El consumidor crea una imagen de su negocio..... 37

¿Qué factores influyen en el posicionamiento de su negocio?..... 39

Actividad 43

Capítulo 5	
El producto y la calidad del servicio	44
El cliente tiene en cuenta otras cosas además del precio.....	44
Las características técnicas y funcionales del producto o servicio	45
La amplitud de la línea de productos o servicios	46
Los beneficios que le brinda al cliente.....	47
El precio al que vende sus productos o servicios	50
El envase	52
Actividad	54
Capítulo 6	
Cómo llegar al cliente: La ubicación del negocio y la distribución	56
Estudie con cuidado la ubicación de su negocio	56
Llegue con el producto donde el cliente lo necesita.....	59
Actividad	61
Capítulo 7	
Publicite y Promocione	63
Elabore su plan de publicidad	65
Promocione sus productos y consiga la fidelidad de sus clientes	66
Actividad	69
Capítulo 8	
El secreto está en la mezcla	71
El "arte" está en saber combinar las variables	72
Hágase fuerte en un elemento	75
Actividad	77
Capítulo 9	
Controlando sus costos	79
¿Por qué necesitamos conocer los costos?.....	79
¿Cómo agrupar los costos?	80
El Punto de Equilibrio	81
Algunos costos	84
Actividad	89

Capítulo 10

Cómo registrar las operaciones del negocio	91
El pequeño empresario necesita información confiable.....	91
El Libro Diario.....	92
Registro de ventas, compras y gastos	93
Registro de Caja	94
Registro de cuentas a cobrar.....	94
Registro de cuentas a pagar	95
Ganancia o pérdida	96
El flujo de caja	97
¿Qué es el flujo de caja?	97
¿Cómo elaborar un flujo de caja?	98
Actividad	102
Fichas Útiles	104

Capítulo 11

Las ventajas de asociarse	106
Cómo superar las dificultades de las pequeñas empresas	106
Para qué asociarse	107
Actividad	110

Capítulo 12

Cómo implementar los cambios en su empresa	111
Haciendo el diagnóstico integral de su empresa	111
El diagnóstico integral.....	115
Plan de Acción	119

Anexo 1

Formalizando su pequeño negocio	122
---------------------------------------	-----

Anexo 2

Informándose para obtener un crédito	125
--	-----

Direcciones Útiles.....	129
--------------------------------	------------

Bibliografía.....	135
--------------------------	------------