



ÍNDICE

Introducción	7
Clientes	11
A. Mi negocio	12
1. ¿Quiénes son mis clientes?	12
2. ¿Qué buscan?	13
3. ¿Cómo identifico sus necesidades y las oportunidades de negocio?	14
4. ¿Clientes reales o potenciales?	15
5. ¿Qué les vendo?	18
6. ¿Qué precio fijo?	19
7. La venta a través de Internet o el comercio electrónico	21
B. Mi venta	23
1. La previsión de las ventas	23
2. El control de las ventas	26
Proveedores	33
A. Qué comprar	34
1. Seleccionar las mercancías importantes	34
2. Conocer la mercancía	35
B. ¿Cuánto y cuándo comprar?	38
C. ¿A quién comprar?	42
1. Seleccionar los proveedores	42
2. Negociar con los proveedores	44



6 Guía de buenas prácticas empresariales

Explotación	51
A. Añadiendo valor	51
B. Recursos utilizados	53
1. La riqueza de nuestra empresa	53
2. Los recursos humanos	55
C. Mi gestión y control	58
1. La planificación	58
2. Control de los costes	61
3. Control de la rentabilidad	65
Finanzas	73
A. Buscando financiación	73
B. Negociación con las entidades financieras	78
La comunicación	83
Uso de las nuevas tecnologías en la comunicación ...	86
La Administración	89
A. Relaciones con Hacienda	89
1. El Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA)	89
2. El Impuesto sobre el Rendimiento de las Personas Físicas (IRPF)	91
B. Relaciones con la Seguridad Social	94
Anexos	97
A. Ley 20/2007, de 11 de julio, del Estatuto del Trabajo Autónomo	98
B. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales <i>(Resolución 21 de febrero 2008 sobre el registro de los contratos concertados por los trabajadores autónomos económicamente dependientes)</i>	148

