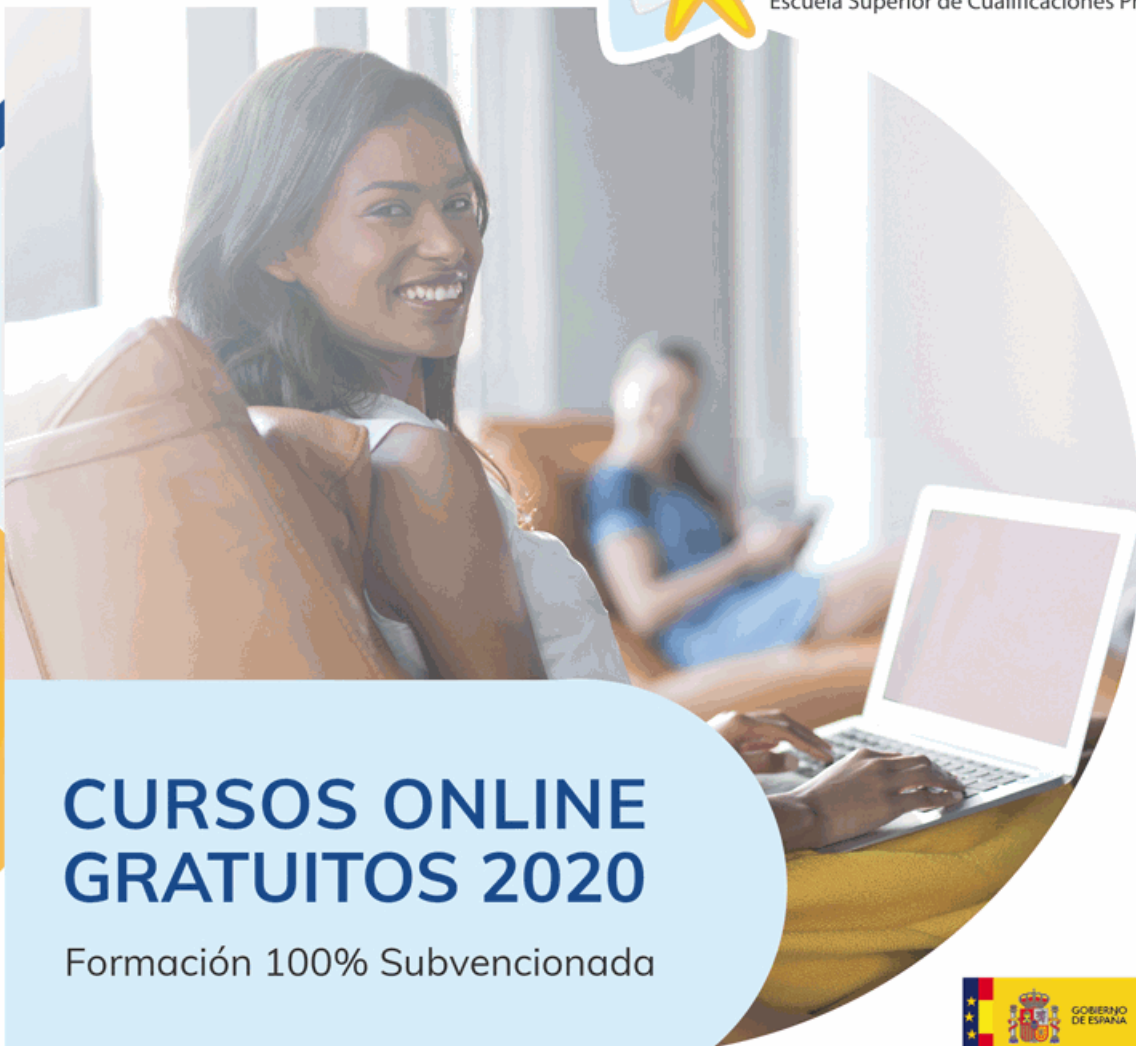




CUALIFICA2

Escuela Superior de Cualificaciones Profesionales S.A.U



CURSOS ONLINE GRATUITOS 2020

Formación 100% Subvencionada



Sector: CONTACT CENTER

Curso de Marketing y Ventas Gratis

MÁS INFORMACIÓN EN: www.cualifica2.es

(+34) 958 050 208



Curso de Marketing y Ventas Gratis

Curso de Marketing y Ventas Gratis



DURACIÓN:
100 horas



MODALIDAD:
Online



PRECIO:
Gratis



TITULACIÓN:
Oficial

SECTOR:

CONTACT CENTER



Especialízate como profesional en tu sector



100% gratuita

Formación 100% gratuita prioritariamente para empleados y autónomos



Avalada por el SEPE

Titulación avalada por el Ministerio de Trabajo y por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).



No consume créditos formativos

No tienes la necesidad de informar a tu empresa ya que no consume créditos formativos.



180 horas de formación

Puedes realizar hasta 180 horas de formación con un máximo de 3 cursos o un curso cuyas horas superen las 180 establecidas en convocatoria.

DESCRIPCIÓN

Son innumerables las ventajas que te aporta aprender a gestionar las ventas, el marketing directo y a utilizar las redes sociales para incrementar tus ventas, y mantener un contacto constante con tus clientes. Especializarte en este ámbito con el Curso de Marketing y Ventas gratis, te reportará una utilidad y un valor muy importante para tu empresa.

Curso de Marketing y Ventas Gratis

OBJETIVOS

Definir el concepto de gestión comercial e identificar y desarrollar los aspectos que influyen en la relación con el cliente.

Conocer el procedimiento y normativa en los procesos de reclamación.

Desarrollar un plan de marketing directo y distinguir los tipos de comunicación

Distinguir e identificar los medios sociales para crear contenidos y conversar

PARA QUE TE PREPARA

El Curso de Marketing y Ventas gratis te prepara para poder aplicar las técnicas de marketing directo y digital. Podrás desarrollar la metodología necesaria para realizar una gestión de ventas y una relación con los clientes eficaz. Conocerás la normativa relacionada con los procesos de reclamación, y podrás adaptar las técnicas aprendidas a las distintas acciones comerciales en el sector.

SALIDAS LABORALES

Con este curso podrás desenvolverte dentro del Sector de Contact Center y desarrollar tus conocimientos en el ámbito de la Gestión de ventas, Marketing Directo y la Utilización de RRSS en la Gestión Comercial. Así, podrás conseguir puestos de gran responsabilidad en el departamento comercial, consiguiendo tus expectativas laborales.

TITULACIÓN

Titulación de COMT040PO GESTIÓN DE VENTAS, MARKETING DIRECTO Y UTILIZACIÓN DE REDES SOCIALES EN LA GESTIÓN COMERCIAL (SECTOR: CONTACT CENTER) con 100 horas expedida por la Administración Pública

EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

NOMBRE DEL ALUMNO/A
con D.N.I. XX.XXX.XXX-E ha superado los estudios correspondientes de

NOMBRE DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA


celebrado en Granada del XX/XX/20XX al XX/XX/20XX, con una duración de X horas, realizadas en modalidad Teleformación. Organizado por NOMBRE DEL CENTRO, entidad agrupada con número de Expediente FXXXXXXA, perteneciente al plan de formación de Acciones realizadas en el marco de la Resolución de 18 de enero de 2019, del Servicio Público de Empleo Estatal por la que se aprueba la convocatoria del año 2019 para la concesión de subvenciones públicas para la ejecución de planes de formación de ámbito estatal dirigido prioritariamente a las personas ocupadas.

Con una calificación de CALIFICACION

Y para que conste expido la presente TITULACION en Granada, a X de MES de 20XX

La dirección General E/El interesado/a

NOMBRE DEL DIRECTOR NOMBRE DEL ALUMN/A

TEMARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN DE LA VENTA Y SU COBRO. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

1.La gestión comercial.

- 1.- La “conciencia comercial”: ¿Qué supone concebir la relación con los clientes desde una perspectiva comercial?
- 2.- Que es vender. Nuevas formas comerciales. Proceso de compra- venta.
- 3.- Tipología de la venta. La venta personal.
- 4.- El punto de venta y el merchandising.
- 5.- Organización del trabajo: gestión de la cartera de clientes.

2.La relación con el cliente.

- 1.- Calidad del servicio al cliente.
- 2.- Perfil del cliente actual.
- 3.- Derechos y obligaciones del cliente.
- 4.- Tipología de comportamientos del cliente y estrategias de gestión.
- 5.- Instituciones y Servicios de Protección al consumidor.

3.Servicio de atención al cliente. Quejas y reclamaciones.

- 1.- Procedimiento y normativa en los procesos de reclamación. Documentos necesarios.
- 2.- Habilidades de comunicación en el servicio de atención al cliente.
- 3.- El manejo y la resolución de conflictos.
- 4.- El proceso de atención de quejas y reclamaciones.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. HERRAMIENTAS DE LA GESTIÓN COMERCIAL. SEGUIMIENTO DESPUÉS DE EVENTOS O ACCIONES COMERCIALES.

1.El plan de marketing como herramienta de gestión.

- 1.- Introducción al Marketing.
- 2.- El Plan estratégico de Marketing en la empresa: objetivos, fases, implementación.
- 3.- Seguimiento y control del Plan de Marketing.
- 4.- Políticas de Marketing.
- 5.- Estrategias de Marketing.

2.La gestión comercial.

- 1.- Investigación y estudio de mercados y su segmentación.
- 2.- Logística Comercial.
- 3.- Control y gestión presupuestaria.
- 4.- La oferta comercial.
- 5.- Política de productos.
- 6.- El Departamento Comercial.

Curso de Marketing y Ventas Gratis

3. Planificación y desarrollo de eventos y actos comerciales.

- 1.- Organización y planificación de eventos.
- 2.- Definición, difusión y desarrollo de los eventos de una organización.
- 3.- Identidad gráfica de los eventos.
- 4.- Protocolo de empresa.
- 5.- Participación en eventos extranjeros e internacionales.
- 6.- Evaluación de Eventos.

4. La comunicación en marketing.

- 1.- Estrategias y herramientas.
- 2.- Hablar en público.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. MÁRKETING DIRECTO.

1. El marketing directo como parte del plan de marketing.

- 1.- Introducción al Marketing Directo.
- 2.- El micromarketing y su aplicación estratégica.
- 3.- Marketing Relacional.

2. El plan de marketing directo.

- 1.- Definición, estructuración e implementación del Plan de Marketing Directo.
- 2.- Ventajas del Marketing Directo frente a los Medios Masivos.
- 3.- Planificación de Campañas.
- 4.- Los Medios del Marketing Directo (prensa, e-mailings, buzoneo mobile marketing, etc.).
- 5.- Marketing On-Line.
- 6.- Análisis de Resultados.
- 7.- Creatividad en el Marketing Directo: campañas creativas.

3. Estrategias de interacción con los clientes.

- 1.- Generación, gestión y comunicación de contactos.
- 2.- Listas y bases de datos.
- 3.- Fidelización de clientes.
- 4.- La implementación de un CRM.
- 5.- Ley de Protección de Datos.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. MARKETING DIGITAL. UTILIZACIÓN DE LAS REDES SOCIALES Y OTRAS HERRAMIENTAS WEB EN LA GESTIÓN COMERCIAL Y DE MARKETING.

1. La web 2.0 en la empresa.

- 1.- La evolución técnica de la Web.

Curso de Marketing y Ventas Gratis

- 2.- Áreas de actuación de la empresa en la web 2.0.
- 3.- Extender el trabajo de nuestra empresa.
- 2. Marketing en medios sociales -crear contenidos y conversar.
 - 1.- El social media.
 - 2.- Redes sociales.
 - 3.- Gestión de redes sociales.
 - 4.- Marketing 2.0: Marketing en la red.
- 3. Marketing en medios sociales -escuchar y medir.
 - 1.- Cómo evaluar nuestro trabajo de Social Media.
 - 2.- Limitaciones, éxitos y fracasos del Social Media.
 - 3.- Gestión de crisis.
 - 4.- Apuntes legales del Social Media.

REQUISITOS DE ACCESO

Para la realización del Curso SEPE COMT040PO GESTIÓN DE VENTAS, MARKETING DIRECTO Y UTILIZACIÓN DE REDES SOCIALES EN LA GESTIÓN COMERCIAL (SECTOR: CONTACT CENTER) el requisito principal es ser Trabajador del Sector Contact Center.

METODOLOGÍA

Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios. La metodología a seguir es ir avanzando a lo largo del itinerario de aprendizaje online, que cuenta con una serie de temas y ejercicios. Para su evaluación, el alumno/a deberá completar todos los ejercicios propuestos en el curso. La titulación será remitida al alumno/a por correo una vez se haya comprobado que ha completado el itinerario de aprendizaje satisfactoriamente.

FICHA MATRICULACIÓN

Para poder formalizar la solicitud de inscripción en este curso debe completar sus datos de registro. Para ello rellene y envíenos el formulario de solicitud de participación en pdf que le presentamos continuación:

Solicitud de Participación