



## GESTIÓN DE VENTAS, MARKETING DIRECTO Y UTILIZACIÓN DE REDES SOCIALES EN LA GESTIÓN COMERCIAL COMT040PO



**Área:** FORMACIÓN PRIVADA. CURSOS EN ABIERTO

**Modalidad:** Teleformación

**Duración:** 100 h

**Precio:** 500.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

### CALENDARIO

El alumando deberá dedicar las horas de duración del curso según su disponibilidad para el estudio del temario, realización de ejercicios y actividades. El curso se realiza a lo largo de dos meses

### DESTINATARIOS

Toda persona interesada en realizar una formación eminente práctica que le permita trabajar en el área de comercio y marketing

### OBJETIVOS

Aplicar técnicas de marketing directo y digital a la gestión de ventas y de relación con los clientes.

### CONTENIDOS

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

1.1. La gestión comercial.

1.1.1. La "conciencia comercial": ¿Qué supone concebir la relación con los clientes desde una perspectiva comercial?

1.1.2. Que es vender. Nuevas formas comerciales. Proceso de compra-venta.

1.1.3. Tipología de la venta. La venta personal.

1.1.4. El punto de venta y el merchandising.

1.1.5. Organización del trabajo: gestión de la cartera de clientes.

1.2. La relación con el cliente.



- 1.2.1. Calidad del servicio al cliente.
- 1.2.2. Perfil del cliente actual.
- 1.2.3. Derechos y obligaciones del cliente.
- 1.2.4. Tipología de comportamientos del cliente y estrategias de gestión.
- 1.2.5. Instituciones y Servicios de Protección al consumidor.
- 1.3. Servicio de atención al cliente. Quejas y reclamaciones.
  - 1.3.1. Procedimiento y normativa en los procesos de reclamación. Documentos necesarios.
  - 1.3.2. Habilidades de comunicación en el servicio de atención al cliente.
    - 1.3.2.1. La comunicación: instrumento de relación y atención al cliente.
    - 1.3.2.2. El lenguaje positivo.
    - 1.3.2.3. Los diferentes estilos de comunicación.
    - 1.3.2.4. Técnicas de negociación.
  - 1.3.3. El manejo y la resolución de conflictos.
    - 1.3.3.1. La conducta de los clientes en situaciones difíciles.
    - 1.3.3.2. Instrumentos para hacer frente a las situaciones difíciles.
  - 1.3.4. El proceso de atención de quejas y reclamaciones.

## **2. HERRAMIENTAS DE LA GESTIÓN COMERCIAL. SEGUIMIENTO DESPUÉS DE EVENTOS O ACCIONES COMERCIALES.**

- 2.1. El plan de marketing como herramienta de gestión.
  - 2.1.1. Introducción al Marketing.
  - 2.1.2. El Plan estratégico de Marketing en la empresa: objetivos, fases, implementación.
  - 2.1.3. Seguimiento y control del Plan de Marketing.
  - 2.1.4. Políticas de Marketing.
  - 2.1.5. Estrategias de Marketing.
- 2.2. La gestión comercial.
  - 2.2.1. Investigación y estudio de mercados y su segmentación.
  - 2.2.2. Logística Comercial.
  - 2.2.3. Control y gestión presupuestaria.
  - 2.2.4. La oferta comercial.
  - 2.2.5. Política de productos.
  - 2.2.6. El Departamento Comercial.
- 2.3. Planificación y desarrollo de eventos y actos comerciales.



- 2.3.1. Organización y planificación de eventos.
- 2.3.2. Definición, difusión y desarrollo de los eventos de una organización.
- 2.3.3. Identidad gráfica de los eventos.
- 2.3.4. Protocolo de empresa.
- 2.3.5. Participación en eventos extranjeros e internacionales.
- 2.3.6. Evaluación de Eventos.
- 2.4. La comunicación en marketing.
- 2.4.1. Estrategias y herramientas.
- 2.4.2. Hablar en público.

### 3. MÁRKETING DIRECTO.

- 3.1. El marketing directo como parte del plan de marketing.
- 3.1.1. Introducción al Marketing Directo.
- 3.1.2. El micromarketing y su aplicación estratégica.
- 3.1.3. Marketing Relacional.
- 3.2. El plan de marketing directo.
- 3.2.1. Definición, estructuración e implementación del Plan de Marketing Directo.
- 3.2.2. Ventajas del Marketing Directo frente a los Medios Masivos.
- 3.2.3. Planificación de Campañas.
- 3.2.4. Los Medios del Marketing Directo (prensa, e-mailings, buzoneo mobile marketing, etc.).
- 3.2.5. Marketing On-Line.
- 3.2.6. Análisis de Resultados.
- 3.2.7. Creatividad en el Marketing Directo: campañas creativas.
- 3.3. Estrategias de interacción con los clientes.
- 3.3.1. Generación, gestión y comunicación de contactos.
- 3.3.2. Listas y bases de datos.
- 3.3.3. Fidelización de clientes.
- 3.3.4. La implementación de un CRM.
- 3.3.5. Ley de Protección de Datos.

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

- 4.1. La web 2.0 en la empresa.



- 4.1.1. La evolución técnica de la Web.
- 4.1.2. Áreas de actuación de la empresa en la web 2.0.
- 4.1.3. Extender el trabajo de nuestra empresa.
- 4.2. Marketing en medios sociales -crear contenidos y conversar.
  - 4.2.1. El social media.
  - 4.2.2. Redes sociales.
  - 4.2.3. Gestión de redes sociales.
  - 4.2.4. Marketing 2.0: Marketing en la red.
- 4.3. Marketing en medios sociales -escuchar y medir.
  - 4.3.1. Cómo evaluar nuestro trabajo de Social Media.
  - 4.3.2. Limitaciones, éxitos y fracasos del Social Media.
  - 4.3.3. Gestión de crisis.
  - 4.3.4. Apuntes legales del Social Media.

## CONTENIDOS PRÁCTICOS

Ejercicios y actividades interactivas correspondientes a los bloques temáticos y/o unidades didácticas.

Foros evaluables correspondientes a los bloques temáticos y/o unidades didácticas sobre un tema de interés.

Controles de aprendizaje (pruebas de evaluación -exámenes): herramienta a través de la cual se conoce el grado de conocimientos adquirido por el alumnado. Deberán ser realizados en la plataforma, según la programación indicada. Uno por bloque temático y/o unidad didáctica y uno final. El alumnado recibe de forma inmediata el resultado con una motivación de las respuestas incorrectas y su calificación.

A través de la utilización de los distintos recursos de la plataforma Moodle, foros, chat, tareas, blog, vídeos, se aplican metodologías diversas como resolución de ejercicios prácticos y/o teóricos prácticos y problemas en relación con los contenidos del curso., aprendizaje basado en problemas, estudio de casos, aprendizaje por proyectos y aprendizaje cooperativo.

### Contenidos prácticos en la modalidad aula virtual:

Ejercicios y actividades interactivas correspondientes a los bloques temáticos y/o unidades didácticas.

Controles de aprendizaje (pruebas de evaluación -exámenes): herramienta a través de la cual se conoce el grado de conocimientos adquirido por el alumnado. Deberán ser realizados en la plataforma, según la programación indicada. Uno por bloque temático y/o unidad didáctica y uno final. El alumnado recibe de forma inmediata el resultado con una motivación de las respuestas incorrectas y su calificación.

A través de la utilización de los distintos recursos de la plataforma Moodle, foros, chat, tareas, blog, vídeos, se aplican metodologías diversas como resolución de ejercicios prácticos y/o teóricos prácticos y problemas en relación con los contenidos del curso., aprendizaje basado en problemas, estudio de casos, aprendizaje por proyectos y aprendizaje cooperativo.



## MATERIALES

El material didáctico se encuentra ubicado en la plataforma.

El curso estructura sus contenidos teóricos según se describe a continuación:

- Evaluación inicial.
- Contenido didáctico, organizado en bloques temáticos y/o unidades didácticas.
- Glosario y/o bibliografía y/o biblioweb y/o documentación de referencia.

El curso estructura sus contenidos prácticos según se describe a continuación:

- Ejercicios y actividades interactivas correspondientes a los bloques temáticos y/o unidades didácticas.
- Foros evaluables correspondientes a los bloques temáticos y/o unidades didácticas sobre un tema de interés.
- Controles de aprendizaje (pruebas de evaluación -exámenes): herramienta a través de la cual se conoce el grado de conocimientos adquirido por el alumnado. Deberán ser realizados en la plataforma, según la programación indicada. Uno por bloque temático y/o unidad didáctica y uno final. El alumnado recibe de forma inmediata el resultado con una motivación de las respuestas incorrectas y su calificación.
- A través de la utilización de los distintos recursos de la plataforma Moodle, foros, chat, tareas, blog, vídeos, se aplican metodologías diversas como resolución de ejercicios prácticos y/o teóricos prácticos y problemas en relación con los contenidos del curso, aprendizaje basado en problemas, estudio de casos, aprendizaje por proyectos y aprendizaje cooperativo.

## METODOLOGIA

### Características generales de nuestra metodología teleformación:

La principal característica de nuestra metodología es que el proceso de aprendizaje se desarrolla a través de las tecnologías de la información y comunicación, posibilitando la interactividad del alumnado, coordinadores académicos, profesorado y recursos situados en distinto lugar, en el marco de una plataforma de teleformación, moodle, acreditada para la impartición de certificados de profesionalidad y que cumple con todos los requisitos del Sepe y de la Fundae.

### Las principales características de esta modalidad son:

**Accesibilidad y flexibilidad:** la plataforma y sus recursos son accesibles las 24 horas del día los 7 días de la semana, desde cualquier lugar, lo que supone un acceso al curso con independencia de la localización.

**Uso de las tecnologías de la información y comunicación:** implica que el material didáctico, los recursos que facilitan el aprendizaje, las herramientas de seguimiento y control del alumnado y las herramientas de evaluación están en la plataforma de teleformación.

**Interactividad:** se produce un intercambio de conocimientos y experiencias profesionales sobre la materia entre el alumnado y el profesorado, y entre el propio alumnado a través de las herramientas de comunicación presentes en la plataforma de teleformación.

**Autoestudio:** el material didáctico está disponible en la plataforma y se estructura en bloques temáticos y/o unidades didácticas para facilitar el aprendizaje. El alumnado dispone de una calendarización orientativa pero dispone de libertad para planificar su aprendizaje.

**Realización de tareas, ejercicios, pruebas de evaluación, etc.** por parte del alumnado pudiendo comprobar en todo momento su progreso.

**Interacción teórica/práctica:** la metodología utilizada permite el aprendizaje teórico y aplicabilidad práctica de los contenidos, al intercalar el aprendizaje del material didáctico con la realización de tareas prácticas.

**Evaluación inicial del alumnado con la finalidad de conocer su punto de partida.**

### Comunicación de inicio al alumnado:



El alumnado recibe su alta en la plataforma de teleformación a través de email, donde se le facilita el usuario y la contraseña.

Al inicio del curso recibe un email de inicio del curso donde se le explica la información básica explicativa del curso, como duración, fecha de inicio y de fin, nombre del tutor/a y los aspectos necesarios para la realización del curso.

En este correo dispone de la información para verificar los requisitos técnicos para la realización del curso, forma de volver a obtener la contraseña y datos de contacto en caso de dificultades técnicas.

## Recursos humanos del centro de formación:

El centro de formación pone a disposición del alumnado los siguientes recursos humanos, disponibles durante todo el desarrollo del curso.

**Equipo de coordinación académica:** que efectúa las labores de seguimiento en el desarrollo del curso por parte del alumnado, apoyándole y motivándole en el proceso de enseñanza/aprendizaje dentro del entorno virtual formativo. Su acceso se encuentra disponible a través del buzón de la plataforma, foros y por teléfono.

**Profesorado:** personas expertas en la materia a estudiar, con la capacidad de orientar al alumnado a lo largo del desarrollo del proceso formativo, resolviendo sus dudas, y controlando su progreso de aprendizaje. Disponible a través del buzón de la plataforma y foros.

**Servicio de asistencia técnica:** a través de la plataforma el alumnado puede solicitar asistencia técnica.

Las respuestas a las consultas por foro o por email se contestan en un plazo no superior a 24 horas.

## Guías e información para el alumnado:

En la plataforma se incluye una sección donde se pone a disposición del alumnado los datos de la acción formativa, la guía pedagógica del alumnado, datos del centro de formación, y de los recursos humanos (tutores, equipo de coordinación académica, soporte), el calendario, el sistema de evaluación del aprendizaje, etc.

El alumnado también tiene acceso a la guía de uso de la plataforma.

En el calendario se indican las fechas de inicio de y fin de curso, las fechas orientativas para realizar las pruebas de evaluación y ejercicios, convocatorias de chats, tutorías, webminars, etc.

## Seguimiento del alumnado:

Durante todo el desarrollo del curso nuestro equipo docente y de coordinación, revisan el grado de seguimiento del alumnado, comprobando que han podido iniciar el curso, que siguen la programación planificada, con la finalidad de conseguir el éxito de su formación.

## METODOLOGÍA APLICADA A LOS CONTENIDOS PRÁCTICOS

Consisten en la realización de algunas de las siguientes actividades, a criterio del profesorado:

- Resolución de ejercicios prácticos y/o teóricos prácticos y problemas en relación con los contenidos del curso., demostraciones prácticas, aprendizaje basado en problemas, estudio de casos, aprendizaje por proyectos y aprendizaje cooperativo.

## REQUISITOS

### Requisitos comunes:

- Edad: > de 16 años. Los menores de edad deben aportar autorización del tutor/a legal.
- Idioma: Español equivalente a A2



- Identificación: DNI/NIE.
- Aviso: En los cursos de frescos y de carretillas se manejan equipos y herramientas que pueden resultar potencialmente peligrosos.

Además de lo indicado anteriormente, los participantes han de tener las destrezas suficientes para ser usuarios de la plataforma virtual en la que se apoya la acción formativa.

## Requisitos de Teleformación o aula virtual

### Hardware necesario y periféricos asociados

- Pc multimedia, tableta o smartphome.
- Tarjeta de sonido.
- Altavoces/cascos.
- Impresora en el caso de querer imprimir el material.

### Software necesario:

- Sistema operativo Microsoft Windows XP o superior o similares.
- Cuenta de correo electrónico.
- Navegadores: Chrome, Explorer, Mozilla, etc.
- Además, para tener acceso a diversos contenidos de las aulas, se deberá tener instalado adobe Reader.
- En el caso de aula virtual se requiere instalar goto.

## CONTROLES APRENDIZAJE

Para la evaluación del alumnado se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

Conexión regular a la plataforma.

Lectura y estudio de los contenidos (material didáctico).

Obtención de al menos un 5 en el 75% de las pruebas de evaluación.

Obtención de al menos un 5 en el 75% los ejercicios planteados por el equipo académico.

### Bonificación de la formación modalidad teleformación

Si se va a bonificar esta formación además de lo anterior se deben cumplir los siguientes requisitos

Conexión a la plataforma del 75% de las horas de duración del curso (la plataforma dispone de un reloj que contabilizará tu tiempo de conexión).

Descargar las guías del alumnado y cumplimentar el cuestionario de satisfacción.

Poner un mensaje de debate sobre un tema de interés relacionado con la temática del cu

## DIPLOMAS

Como resultado de esta evaluación, el alumno o alumna es considerado como apto/a o no apto/a y se le hará entrega del correspondiente Certificado o Diploma o documento justificativo, que podrá ser:

- De aptitud y aprovechamiento si se ha superado la prueba de evaluación final

- De simple participación si la evaluación ha resultado No apto/a.

## OBSERVACIONES

### Accesibilidad web:



Nuestra plataforma es Moodle accesibilidad acorde al standar WCAG 2.1 AA.

Nuestros cursos disponen de la herramienta bloque de accesibilidad de Moodle. Puedes obtener más información acerca de sus funcionalidades en el siguiente enlace: [https://docs.moodle.org/all/es/Bloque\\_de\\_Accesibilidad](https://docs.moodle.org/all/es/Bloque_de_Accesibilidad)

Debe tener en cuenta que el equipo que utilice para la formación debe ser accesible.

## Acreditación

Especialidad formativa de SEPE.

Ocupación/es de la clasificación de ocupaciones

## Evaluación de la calidad de la formación

Con el objeto de evaluar la calidad de la formación, se pone a disposición del alumnado de un cuestionario de Evaluación de la calidad que se cumplimentará de forma anónima y voluntaria a través de la plataforma.

## Instalaciones:

Mercamadrid cuenta desde el año 2002 con un Edificio de Formación, en la calle 40, junto a la Nave B del Mercado de Frutas y Hortalizas, que consta de dos plantas y una superficie de 1.124m<sup>2</sup>, exclusivamente dedicada a Formación y Empleo. Adicionalmente dispone de talleres distribuidos en los Mercados para el desarrollo de las clásicas prácticas.

El Centro dispone de Licencia de apertura y actividad para Formación otorgada (120/2003), así como informe de accesibilidad.

Nuestro centro cuenta con:

- 9 aulas para clases teóricas, con buena iluminación natural y artificial, sistema de climatización centralizado frío/calor, conexión a internet por wifi y cable, y equipamiento completo con todos los recursos necesarios (equipamiento informático necesario, proyectores, papelógrafo, pizarras, etc.
- 1 aula magna para eventos y presentaciones que cuenta con pizarra electrónica,
- 6 aulas-taller para clases prácticas
- Aula polivalente para actividades de carnicería, charcutería, de frutería y comercio
- 2 Aulas-Taller de Pescadería, en el propio Mercado Central de Pescados, equipadas con 20 puestos de trabajo cada una, zona de lavado, cámaras de frío, cocina y vestuario
- Aula de Comercio, ubicada en la Zona Comercial de la Unidad alimentaria, con estanterías, diversidad de productos y TPV
- Taller de logística. Amplios espacios para la formación práctica en el manejo de carretillas y equipos de manutención, así como actividades de almacén y logística
- Taller de preparación de pedidos. Espacio preparado para la práctica de picking y preparación de pedidos.

servicios administrativos,

sala de profesores,

área de descanso con máquinas vending al servicio de los alumno/as

Vestuarios y aseos.

Aulas teóricas para el desarrollo del programa formativo que cuentan con:

- Iluminación: luz natural y artificial que cumpla los niveles mínimos preceptivos.
- Ventilación: Climatización apropiada.



# mercamadrid formación



- Pizarra.
- Rotafolios.
- Material de aula.
- Medios audiovisuales.
- Mesa y silla para formador/a.
- Mesas y sillas para alumnos/as.
- Hardware y Software necesarios para la impartición de la formación.
- Conexión a Internet.

## Contacto y lugar de impartición

Calle 40 número 4B Tfno +34 917 850 000 Mercamadrid 28053 Madrid

formacion@mercamadrid.es

## Cómo llegar

<https://www.mercamadrid.es/mercamadridformacion/ubicacion-del-centro-de-formacion-de-mercamadrid-como-ponerse-en-contacto-con-el-centro-de-formacion-de-mercamadrid/>

## Sugerencias/reclamaciones

Dentro del Marco del Sistema de gestión de la calidad del que dispone Mercamadrid, basado en la Norma UNE EN ISO 9001, los usuarios del centro de Formación podrán plantear sus sugerencias/quejas/reclamaciones a través del email [formacion@mercamadrid.es](mailto:formacion@mercamadrid.es)

## Uso de imágenes y vídeos durante el desarrollo del curso

Durante el desarrollo del curso queda terminantemente prohibido distribuir imágenes y vídeos fuera del ámbito educativo, sólo se podrán subir a classroom o a la plataforma de teleformación. Cualquier imagen distribuida en redes sociales, sitios web, etc. serán notificadas como uso no autorizado por parte de Mercamadrid, S.A.

## Descuentos

10% descuento para desempleados

## Bonificación de la formación

Formación bonificable para trabajadores con cargo al crédito de formación.