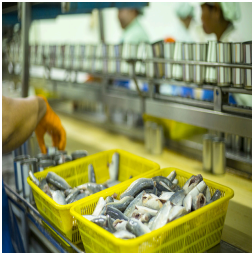




## GESTIÓN DE VENTAS, MARKETING DIRECTO Y UTILIZACIÓN DE REDES SOCIALES EN LA GESTIÓN COMERCIAL COMT040PO



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

**Modalidad:** Presencial

**Duración:** 100 h

**Precio:** 500.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

### 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**

### **Contenidos prácticos en la modalidad presencial:**

El curso incluye clases prácticas en las instalaciones del Aula/taller con las que cuenta el Centro de Formación en Mercamadrid y con la materia prima adquirida en los mercados centrales, suficientemente amplia en volumen y variedad, para que el alumnado pueda adquirir las destrezas necesarias para desempeñar las tareas propias del oficio.

A desarrollar en el Aula Taller existente dentro del propio centro de formación y en el Aula Taller de Comercio minorista.

Se incluye VISITA GUIADA a los mercados mayoristas, en horas de plena actividad. Acompañados por profesionales de Mercamadrid, los alumno/as conocerán de primera mano el funcionamiento de los Mercados y su amplia y diversa oferta de productos. Aprenderán, en un entorno real, cómo se desarrollan las actividades comerciales, el almacenaje, exposición y presentación de los productos, y escucharán las explicaciones que ofrecen los propios profesionales del mercado. Con esta visita se consigue un aprendizaje más directo y real, de la



mano de los mejores profesionales.

Realización de ejercicios prácticos y/o teóricos prácticos en relación con los contenidos del curso.

Realización de prácticas en aplicación de todo lo desarrollado en el ámbito teórico. En este sentido es de destacar las clases eminentemente prácticas en talleres donde los alumnos y alumnas pueden poner en práctica todo lo aprendido en las aulas teóricas.

## MATERIALES

### Materiales para las clases presenciales:

#### Material didáctico:

Con la finalidad de aumentar las competencias tecnológicas del alumnado y disminuir el volumen de papel, se habilita un classroom y todas las herramientas de work space de google desde donde el alumnado tiene acceso a todo el material didáctico y documentación complementaria del curso.

Se verifica que todo el alumnado disponga de cuenta de correo para el acceso al material.

#### Equipamiento:

Epis para la parte presencial: chaleco reflectante; en cursos de logística/almacén guantes de seguridad; en cursos de producto fresco delantal, gorro desechable, guantes desechables, mascarilla, bata, etc.

Se hace entrega de botas de seguridad en los cursos de logística que obligatoriamente deberá llevar el alumnado en las clases y no podrá acceder al examen práctico sin los epis correspondientes.

Bolsa y bolígrafo.

Material para la realización de las prácticas.

## METODOLOGIA

### Metodología aplicada a la parte presencial

En Mercamadrid Formación apostamos por el aprendizaje constructivo, fomentando la participación activa y el trabajo en equipo.

El alumnado es el protagonista de su proceso de aprendizaje, asumiendo el profesorado el rol de guía o conductor hacia los conocimientos, destrezas y actitudes que deben desarrollar para el correcto desempeño de su puesto de trabajo.

### Nuestra metodología se caracteriza por ser:

- Experiencial. Lo que el profesor explica, acto seguido se practica en el taller
- Flexible. El profesorado está preparado para dar respuesta a las necesidades y progresos de todos y cada uno de los alumno/as.
- Dinámica y amena. El profesor/a utiliza gran cantidad de recursos didácticos y material audiovisual (presentaciones, fotografías, videos...).
- Adaptada a todos los colectivos, Tenemos experiencia en trabajar con personas procedentes de diferentes orígenes y contextos sociales, Adaptamos el proceso de aprendizaje a grupos heterogéneos facilitando una atención individual y personalizada. Al inicio del curso se analiza el nivel medio del alumnado con el fin de personalizar y adaptar la formación al conjunto del grupo.
- Coordinada. Existe una comunicación y coordinación continua entre el profesorado, el equipo técnico de Mercamadrid Formación, los



técnicos de la empresa o entidad social contratante y el propio alumnado. Esta constante interacción, permite construir la conciencia de grupo y de equipo de trabajo para alcanzar los objetivos.

## El proceso metodológico es el siguiente:

- Acto de presentación dónde se exponen los objetivos, la programación, planificación y organización del curso.
- Entrega de la documentación, material y equipamiento del curso.
- Explicación del material didáctico y del uso del classroom.
- Impartición de los contenidos teóricos.
- Realización de ejercicios y casos prácticos en el taller, aplicando diferentes técnicas: demostraciones, aprendizaje basado en la resolución de ejercicios y problemas, exposición de casos, aprendizaje cooperativo.
- Sesión resumen de los contenidos impartidos.
- Pruebas de evaluación

Al inicio del curso el profesorado analiza el nivel inicial del alumnado con la finalidad de poder personalizar y adaptar la formación al conjunto de la clase.

Durante las horas de teoría el profesorado expone los contenidos de forma dinámica, utilizando para ello material audiovisual (presentaciones, fotografías proyectadas, videos y otros recursos didácticos).

## METODOLOGÍA APLICADA A LOS CONTENIDOS PRÁCTICOS

### Metodología aplicada a los contenidos prácticos en la modalidad presencial:

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.
- Realización de clases prácticas en aplicación de todo lo desarrollado en el ámbito teórico. En este sentido es de destacar las clases eminentemente prácticas en talleres donde los alumnos y alumnas pueden poner en práctica todo lo aprendido en las aulas teóricas.

## REQUISITOS

### Requisitos comunes:

- Edad: > de 16 años. Los menores de edad deben aportar autorización del tutor/a legal. Se admitirán un máximo de dos alumnos /as por grupo.
- Formación mínima: No requerida
- Idioma: Español equivalente a A2, lectura y escritura.
- 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.



## CONTROLES APRENDIZAJE

### Evaluación de la formación para la modalidad presencial

A lo largo de todo el proceso formativo, el profesorado aplica un proceso de evaluación continua que tiene como finalidad poder conocer el nivel de avances y progresos que va haciendo cada alumno/a.

Para ello se tiene en cuenta la actitud de cada persona en clase, su grado de asistencia, cumplimiento de las normas, participación, asimilación de los contenidos, desempeño en las prácticas, etc.

Para la superación del curso se exige un nivel de asistencia mínimo del 75% de las clases programadas.

La Evaluación final consta de:

- Una prueba teórica, con preguntas sobre el contenido del curso que el alumno/a debe superar.
- Una prueba práctica con la finalidad de evaluar la adquisición de habilidades, destrezas por parte del alumno/a,

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.

Criterios de evaluación para el apto/a global del curso

- Asistencia al 75% de las horas del curso.
- Realización y aprobación de examen teórico.
- Realización y aprobación de examen práctico (en caso de que haya).

## 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 han superado los requisitos de evaluación exigidos.
- De simple participación si la evaluación ha resultado No apto/a.

## OBSERVACIONES

### Demanda del mercado:

Es un sector que está en plena transformación y que demanda nuevos profesionales formados

### Empleabilidad:

Es una acción formativa con una alta empleabilidad

### Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

### Acreditación:



Especialidad formativa del SEPE

## 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 mantenimiento, 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.
- 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 Mercamadrid 28053 Madrid Tfno +34 917 850 000 Email: formacion@mercamadrid.es



# mercamadrid formación



## 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.