



GESTIÓN DE VENTAS

PLAN FORMATIVO 100% GRATUITO

Sin coste a través de la Formación Subvencionada del Servicio de Empleo Público Estatal



Denominación:

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

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

Contenidos formativos:

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. 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

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. MÀRKETING 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.

DURACIÓN: 100 horas (teleformación).

REQUISITOS MÍNIMOS:

- No requiere formación previa.

¿Quién puede realizar este curso?

- *Ocupados del sector de comercio y marketing.*
- *Fijos discontinuos del sector de comercio y marketing.*
- *ERE/ERTE del sector de comercio y marketing.*
- *Autónomos del sector de comercio y marketing.*

DOCUMENTACIÓN A APORTAR:

- Toma de datos
- Copia o imagen del DNI
- Informe vida laboral. Puede descargárselo en el siguiente enlace:
<https://portal.seg-social.gob.es/wps/portal/importass/importass/Categorias/Vida+laboral+e+informes/Informes+sobre+tu+situacion+laboral/Informe+de+tu+vida+laboral>
- Copia del alta de autónomo o recibo del último pago

¿Qué actividades de empresas pueden realizar esta formación?
(busca en el siguiente listado de CNAE de empresas si la tuya pertenece a una de ellas, si se encuentra el CNAE puedes realizar la formación)

SECTOR ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

- 41.10 Promoción inmobiliaria
- 46.11 Intermediarios del comercio de materias primas agrarias, animales vivos, materias primas textiles y productos semielaborados
- 46.12 Intermediarios del comercio de combustibles, minerales, metales y productos químicos industriales
- 46.13 Intermediarios del comercio de la madera y materiales de construcción
- 46.14 Intermediarios del comercio de maquinaria, equipo industrial, embarcaciones y aeronaves
- 46.15 Intermediarios del comercio de muebles, artículos para el hogar y ferretería
- 46.16 Intermediarios del comercio de textiles, prendas de vestir, peletería, calzado y artículos de cuero
- 46.17 Intermediarios del comercio de productos alimenticios, bebidas y tabaco
- 46.18 Intermediarios del comercio especializados en la venta de otros productos específicos
- 46.19 Intermediarios del comercio de productos diversos
- 63.99 Otros servicios de información n.c.o.p.
- 66.11 Administración de mercados financieros
- 66.12 Actividades de intermediación en operaciones con valores y otros activos
- 68.31 Agentes de la propiedad inmobiliaria
- 68.32 Gestión y administración de la propiedad inmobiliaria
- 69.10 Actividades jurídicas
- 69.20 Actividades de contabilidad, teneduría de libros, auditoría y asesoría fiscal
- 70.10 Actividades de las sedes centrales
- 74.30 Actividades de traducción e interpretación
- 74.90 Otras actividades profesionales, científicas y técnicas n.c.o.p.
- 77.40 Arrendamiento de la propiedad intelectual y productos similares, excepto trabajos protegidos por los derechos de autor
- 82.11 Servicios administrativos combinados
- 82.19 Actividades de fotocopiado, preparación de documentos y otras actividades especializadas de oficina
- 82.30 Organización de convenciones y ferias de muestras
- 82.91 Actividades de las agencias de cobros y de información comercial
- 82.99 Otras actividades de apoyo a las empresas n.c.o.p.
- 94.11 Actividades de organizaciones empresariales y patronales
- 94.12 Actividades de organizaciones profesionales
- 94.20 Actividades sindicales
- 94.91 Actividades de organizaciones religiosas
- 94.92 Actividades de organizaciones políticas
- 94.99 Otras actividades asociativas n.c.o.p.

SECTOR COMERCIO Y MARKETING

- 45.11 *Venta de automóviles y vehículos de motor ligeros*
- 45.19 *Venta de otros vehículos de motor*
- 45.31 *Comercio al por mayor de repuestos y accesorios de vehículos de motor*
- 45.32 *Comercio al por menor de repuestos y accesorios de vehículos de motor*
- 45.40 *Venta, mantenimiento y reparación de motocicletas y de sus repuestos y accesorios*
- 46.24 *Comercio al por mayor de cueros y pieles*
- 46.32 *Comercio al por mayor de carne y productos cárnicos*
- 46.33 *Comercio al por mayor de productos lácteos, huevos, aceites y grasas comestibles*
- 46.34 *Comercio al por mayor de bebidas*
- 46.35 *Comercio al por mayor de productos del tabaco*
- 46.36 *Comercio al por mayor de azúcar, chocolate y confitería*
- 46.37 *Comercio al por mayor de café, té, cacao y especias*
- 46.38 *Comercio al por mayor de pescados, mariscos y otros productos alimenticios*
- 46.39 *Comercio al por mayor, no especializado, de productos alimenticios, bebidas y tabaco*
- 46.41 *Comercio al por mayor de textiles*
- 46.42 *Comercio al por mayor de prendas de vestir y calzado*
- 46.43 *Comercio al por mayor de aparatos electrodomésticos*
- 46.44 *Comercio al por mayor de porcelana, cristalería y artículos de limpieza*
- 46.45 *Comercio al por mayor de productos de perfumería y cosmética*
- 46.46 *Comercio al por mayor de productos farmacéuticos*
- 46.47 *Comercio al por mayor de muebles, alfombras y aparatos de iluminación*
- 46.48 *Comercio al por mayor de artículos de relojería y joyería*
- 46.49 *Comercio al por mayor de otros artículos de uso doméstico*
- 46.51 *Comercio al por mayor de ordenadores, equipos periféricos y programas informáticos*
- 46.52 *Comercio al por mayor de equipos electrónicos y de telecomunicaciones y sus componentes*
- 46.61 *Comercio al por mayor de maquinaria, equipos y suministros agrícolas*
- 46.62 *Comercio al por mayor de máquinas herramienta*
- 46.63 *Comercio al por mayor de maquinaria para la minería, la construcción y la ingeniería civil*
- 46.64 *Comercio al por mayor de maquinaria para la industria textil y de máquinas de coser y tricotar*
- 46.65 *Comercio al por mayor de muebles de oficina*
- 46.66 *Comercio al por mayor de otra maquinaria y equipo de oficina*
- 46.69 *Comercio al por mayor de otra maquinaria y equipo*
- 46.71 *Comercio al por mayor de combustibles sólidos, líquidos y gaseosos, y productos similares*
- 46.72 *Comercio al por mayor de metales y minerales metálicos*
- 46.73 *Comercio al por mayor de madera, materiales de construcción y aparatos sanitarios*
- 46.74 *Comercio al por mayor de ferretería, fontanería y calefacción*
- 46.75 *Comercio al por mayor de productos químicos*
- 46.76 *Comercio al por mayor de otros productos semielaborados*
- 46.77 *Comercio al por mayor de chatarra y productos de desecho*
- 46.90 *Comercio al por mayor no especializado*
- 47.11 *Comercio al por menor en establecimientos no especializados, con predominio en productos alimenticios, bebidas y tabaco*
- 47.19 *Otro comercio al por menor en establecimientos no especializados*
- 47.21 *Comercio al por menor de frutas y hortalizas en establecimientos especializados*
- 47.22 *Comercio al por menor de carne y productos cárnicos en establecimientos especializados*
- 47.23 *Comercio al por menor de pescados y mariscos en establecimientos especializados*
- 47.24 *Comercio al por menor de pan y productos de panadería, confitería y pastelería en establecimientos especializados*
- 47.25 *Comercio al por menor de bebidas en establecimientos especializados*
- 47.26 *Comercio al por menor de productos de tabaco en establecimientos especializados*
- 47.29 *Otro comercio al por menor de productos alimenticios en establecimientos especializados*
- 47.41 *Comercio al por menor de ordenadores, equipos periféricos y programas informáticos en establecimientos especializados*
- 47.42 *Comercio al por menor de equipos de telecomunicaciones en establecimientos especializados*
- 47.43 *Comercio al por menor de equipos de audio y vídeo en establecimientos especializados*

- 47.51 Comercio al por menor de textiles en establecimientos especializados
- 47.52 Comercio al por menor de ferretería, pintura y vidrio en establecimientos especializados
- 47.53 Comercio al por menor de alfombras, moquetas y revestimientos de paredes y suelos en establecimientos especializados
- 47.54 Comercio al por menor de aparatos electrodomésticos en establecimientos especializados
- 47.59 Comercio al por menor de muebles, aparatos de iluminación y otros artículos de uso doméstico en establecimientos especializados
- 47.61 Comercio al por menor de libros en establecimientos especializados
- 47.62 Comercio al por menor de periódicos y artículos de papelería en establecimientos especializados
- 47.63 Comercio al por menor de grabaciones de música y vídeo en establecimientos especializados
- 47.64 Comercio al por menor de artículos deportivos en establecimientos especializados
- 47.65 Comercio al por menor de juegos y juguetes en establecimientos especializados
- 47.71 Comercio al por menor de prendas de vestir en establecimientos especializados
- 47.72 Comercio al por menor de calzado y artículos de cuero en establecimientos especializados
- 47.74 Comercio al por menor de artículos médicos y ortopédicos en establecimientos especializados
- 47.75 Comercio al por menor de productos cosméticos e higiénicos en establecimientos especializados
- 47.76 Comercio al por menor de flores, plantas, semillas, fertilizantes, animales de compañía y alimentos para los mismos en establecimientos especializados
- 47.77 Comercio al por menor de artículos de relojería y joyería en establecimientos especializados
- 47.78 Otro comercio al por menor de artículos nuevos en establecimientos especializados
- 47.79 Comercio al por menor de artículos de segunda mano en establecimientos especializados
- 47.81 Comercio al por menor de productos alimenticios, bebidas y tabaco en puestos de venta y mercadillos
- 47.82 Comercio al por menor de productos textiles, prendas de vestir y calzado en puestos de venta y mercadillos
- 47.89 Comercio al por menor de otros productos en puestos de venta y mercadillos
- 47.91 Comercio al por menor por correspondencia o Internet
- 47.99 Otro comercio al por menor no realizado ni en establecimientos, ni en puestos de venta ni en mercadillos
- 77.21 Alquiler de artículos de ocio y deportivos
- 77.22 Alquiler de cintas de vídeo y discos
- 77.29 Alquiler de otros efectos personales y artículos de uso doméstico
- 92.00 Actividades de juegos de azar y apuestas
- 46.11 Intermediarios del comercio de materias primas agrarias, animales vivos, materias primas textiles y productos semielaborados
- 46.12 Intermediarios del comercio de combustibles, minerales, metales y productos químicos industriales
- 46.13 Intermediarios del comercio de la madera y materiales de construcción
- 46.14 Intermediarios del comercio de maquinaria, equipo industrial, embarcaciones y aeronaves
- 46.15 Intermediarios del comercio de muebles, artículos para el hogar y ferretería
- 46.16 Intermediarios del comercio de textiles, prendas de vestir, peletería, calzado y artículos de cuero
- 46.17 Intermediarios del comercio de productos alimenticios, bebidas y tabaco
- 46.18 Intermediarios del comercio especializados en la venta de otros productos específicos
- 46.19 Intermediarios del comercio de productos diversos
- 46.21 Comercio al por mayor de cereales, tabaco en rama, simientes y alimentos para animales
- 46.22 Comercio al por mayor de flores y plantas
- 46.23 Comercio al por mayor de animales vivos
- 46.31 Comercio al por mayor de frutas y hortalizas

NOTA INFORMATIVA DE CARÁCTER PÚBLICO

La acción formativa en la que está usted participando corresponde a la convocatoria para la concesión de subvenciones públicas para la ejecución de programas de formación en el ámbito estatal, dirigidos prioritariamente a las personas ocupadas, regulada por Resolución de 04 de julio de 2022, del Servicio Público de Empleo Estatal, del director general del Servicio Público de Empleo Estatal.

Esta convocatoria se encuadra dentro del sistema de formación profesional para el empleo en el ámbito laboral, cuyos programas se dirigen prioritariamente a trabajadores ocupados, orientados a la adquisición y mejora de competencias profesionales relacionadas con los requerimientos de productividad y competitividad de las empresas, así como con las necesidades de adaptación a los cambios necesarios del sistema productivo y a las posibilidades de promoción profesional y desarrollo personal de las personas trabajadoras, a fin de que obtengan mejor capacitación para el desempeño cualificado de las distintas profesiones y les permita mejorar su empleabilidad.

Finalidad de la concesión de las subvenciones:

- Favorecer la formación a lo largo de la vida.
- Mejorar las competencias profesionales de las personas trabajadoras y sus itinerarios de empleo y formación
- Promover el desarrollo profesional y personal, mejorando las perspectivas de empleo estable y de calidad
- Contribuir al progreso de los sectores productivos y la mejora de la competitividad y productividad de las empresas
- Incrementar las cualificaciones de la población activa
- Mantener el empleo y la promoción profesional

Los recursos para financiar el subsistema de formación para el empleo proceden de la cuota* de formación profesional que recauda la Seguridad Social a la que se suman las aportaciones del Servicio Público de Empleo Estatal (SPEE).

**La Cuota de Formación Profesional es la cantidad resultante de aplicar el tipo de 0,70% sobre la base de cotización por contingencias comunes que aportan las empresas y trabajadores de la Seguridad Social, a través de sus Boletines de Cotización (TC1). De ese tipo global el 0,60% lo aporta la empresa y el 0,10% restante el trabajador.*



MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL

SERVICIO PÚBLICO
DE EMPLEO ESTATAL | SEPE

A continuación deberá cumplimentar y responder a las siguientes preguntas para poder inscribirlo en el curso solicitado:

Nombre y apellidos del alumno:	
Teléfono:	D.N.I./N.I.E.:
Dirección / Población:	
Ocupación del alumno:	Discapacidad: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Email:	

- Indíquenos el nivel de estudios máximo:

- Sin titulación
- Educación Primaria
- Titulación de Graduado E.S.O./E.G.B.
- Certificado de profesionalidad Nivel 1
- Certificado de profesionalidad Nivel 2
- Formación Profesional Básica
- Bachillerato
- Enseñanzas de Formación Profesional de Grado Medio
- Enseñanzas Profesionales de Música-danza
- Certificado de profesionalidad Nivel 3
- Enseñanzas de Formación Profesional de Grado Superior
- Grados universitarios de hasta 240 créditos
- Diplomados unviersitarios
- Grados universitarios de más de 240 créditos
- Licenciados o equivalentes
- Másteres oficiales universitarios
- Especialidades en CC. Salud (residentes)
- Doctorado universitario

***Otra titulación**

- PR-Carnet profesional/Profesiones Reguladas
- A1-Nivel de idioma A1 del MCER
- A2-Nivel de idioma A2 del MCER
- B1-Nivel de idioma B1 del MCER
- B2-Nivel de idioma B2 del MCER
- C1-Nivel de idioma C1 del MCER
- C2-Nivel de idioma C2 del MCER
- ZZ-OTRAS: (especificar) _____

- ¿En qué situación laboral se encuentra?

- Ocupado
- Desocupado

- En caso de estar ocupado, para la realización del curso, necesitamos los datos de la empresa en la que trabaja actualmente:

Nombre de la empresa:
Razón social:
Nº de trabajadores:
CIF:
Domicilio de la empresa:
Localidad:
C.P.:
Sector de actividad o convenio de aplicación: