

DIRECCIÓN DE MARKETING Y VENTAS

ENTIDAD SOLICITANTE: AVA-Asociación de Autónomos Vascos

DENOMINACIÓN: Dirección de Mk y ventas

DURACIÓN: 180 horas

FECHA INICIO: Inscripción abierta

FECHA FINALIZACIÓN: 30/06/2012

DÍAS DE LA SEMANA Y HORARIO: Online

LUGAR DE IMPARTICIÓN: Online

TELÉFONO: 945123000//945245900

OBJETIVOS A CONSEGUIR:

El objetivo general es proporcionar una visión actual, dinámica y efectiva del mundo del marketing, sus técnicas, su organización y sus estrategias, así como la mayor efectividad en toda gestión comercial que debamos efectuar como técnicas, enfoques o estilos y en concreto:

- Adquirir los conocimientos necesarios para identificar los objetivos y estrategias de Marketing de su entidad.
- Conocer las características del consumidor, mercado y competidores, para crear la estrategia de marketing adecuada.
- Conocer la importancia del análisis del comportamiento del cliente, a la hora de plantear las estrategias de marketing.
- Comprender la importancia del Servicio al Cliente para conseguir su fidelización.
- Identificar y analizar el desarrollo de las tres etapas que componen el proceso de una venta.

CONTENIDO:

Módulo 1: DIRECCIÓN COMERCIAL

- UNIDAD 1: Red de Ventas.
- UNIDAD 2: El plan comercial. Planificación.

Módulo 2: MARKETING EMPRESARIAL

Módulo 3: MARKETING ESTRATÉGICO

- UNIDAD 1: Marketing estratégico: concepto e introducción.
- UNIDAD 2: El entorno.

- UNIDAD 3: El marketing y la empresa.
- UNIDAD 4: Tipos de mercado.
- UNIDAD 5: Investigación comercial.
- UNIDAD 6: Segmentación del mercado.
-

Módulo 4: MARKETING OPERATIVO

- UNIDAD 1. Producto. La política de productos
- UNIDAD 2. La política de precios
- UNIDAD 3. El mercado intermediario. Los canales de distribución
- UNIDAD 4. Publicidad / promoción
-

Módulo 5: EL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR

- UNIDAD 1: Comportamiento del consumidor.
- UNIDAD 2: Decisión de compra. Determinantes internos y externos del comportamiento.
- UNIDAD 3: Procesos socio-culturales: ciclo de vida familiar, grupos de referencia.

Módulo 6 PROCESO DE VENTAS

Módulo 7: PROMOCIÓN DE VENTAS

- UNIDAD 1: Introducción a la promoción de ventas.
- UNIDAD 2: Técnicas de la promoción de ventas dirigidas al consumidor y al distribuidor.

Módulo 8: GESTIÓN DE VENTAS

- UNIDAD 1: Función y comunicación en la gestión de ventas
- UNIDAD 2: Proceso de gestión de ventas

Módulo 9: TÉCNICAS DE VENTAS

- UNIDAD 1: El vendedor: Formación y personalidad
- UNIDAD 2: Las fases técnicas del proceso de venta
- UNIDAD 3: El cierre y el seguimiento de la venta

Módulo 10: RELACIÓN CON EL CLIENTE

Módulo 11: LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

- UNIDAD 1: Comprensión y gestión de la comunicación
- UNIDAD 2: Estrategias de comunicación

Módulo 12: LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

- UNIDAD 1: El servicio al cliente

- UNIDAD 2: La organización focalizada en el cliente
- UNIDAD 3: El profesional de servicio al cliente

Módulo 13: MÁS ALLÁ DEL SERVICIO AL CLIENTE

- UNIDAD 1: La excelencia en el servicio al cliente
- UNIDAD 2: Fidelización exitosa del cliente
- UNIDAD 3: Innovación en el servicio al cliente