

GUÍA DIDÁCTICA

COMT040PO

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





CONVIERTE
ESTRATEGIAS
EN RESULTADOS

COMT040PO

DATOS GENERALES DE LA ACCIÓN FORMATIVA

DESCRIPCIÓN

Este curso proporciona los conocimientos y herramientas necesarios para desarrollar una gestión comercial eficaz, combinando las técnicas de venta y atención al cliente con las estrategias de marketing directo y marketing digital. A lo largo de la formación, se abordará el proceso de venta, la gestión de clientes y la atención de quejas y reclamaciones, así como las principales herramientas para mejorar la relación con el cliente y favorecer su fidelización.

Asimismo, se profundizará en la planificación y gestión de acciones comerciales y de marketing, incluyendo la organización de eventos, el desarrollo de campañas de marketing directo y la utilización de bases de datos y herramientas CRM. Finalmente, se analizará el papel de las redes sociales y otras herramientas digitales en la gestión comercial, aprendiendo a crear contenidos, interactuar con los clientes, medir resultados y gestionar la presencia de la empresa en el entorno digital.

COMT040PO

DATOS GENERALES DE LA ACCIÓN FORMATIVA

DURACIÓN

100 horas

OBJETIVO GENERAL

- Mejorar las técnicas de venta, atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.
- Conocer las principales estrategias y herramientas de marketing y gestión comercial.
- Diseñar acciones de marketing directo orientadas a captar y fidelizar clientes.
- Utilizar las redes sociales y herramientas digitales para potenciar la actividad comercial.

COMT040PO

Índice de contenidos

01

Gestión de la venta y su cobro. Atención de quejas y reclamaciones

1.1 La gestión comercial

1.2 La relación con el cliente

1.3 Servicio de atención al cliente. Quejas y reclamaciones

02

Herramientas de la gestión comercial.
Seguimiento después de eventos o acciones comerciales

2.1 El plan de marketing como herramienta de gestión

2.2 La gestión comercial.

2.3 Planificación y desarrollo de eventos y actos comerciales.

2.4 La comunicación en marketing.

03

Marketing directo

3.1 El marketing directo como parte del plan de marketing.

3.2 El plan de marketing directo.

3.3 Estrategias de interacción con los clientes.

COMT040PO

Índice de contenidos

04

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.

4.2 Marketing en medios sociales -crear contenidos y conversar.

4.3 Marketing en medios sociales -escuchar y medir.

