



## Comercialización de productos y servicios en pequeños negocios o microempresas



**Área:** Creación y gestión de microempresas

**Modalidad:** Teleformación

**Duración:** 90 h

**Precio:** Consultar

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

### OBJETIVOS

Comercializar productos y servicios en pequeños negocios o microempresas.

### CONTENIDOS

1 planificación comercial en pequeños negocios o microempresas - 1.1 organización de la actividad de ventas - 1.2 la cartera de clientes. clasificación y tratamiento - 1.3 utilidades y prestaciones de las herramientas informáticas - 1.4 estrategia de ventas - 1.5 habilidades sociales en el trato con el cliente - 1.6 actividades: planificación comercial en pequeños negocios o microempresas - 2 marketing y comunicación en pequeños negocios o microempresas - 2.1 las acciones comerciales publicitarias en pequeños negocios - 2.2 planificación de la publicidad y promoción del productoservicio - 2.3 variables que intervienen en el diseño publicitario comercial - 2.4 técnicas de elaboración del mensaje - 2.5 la utilidad de la ofimática en el diseño publicitario - 2.6 actividades: marketing y comunicación en pequeños negocios o microempresas - 3 atención al cliente y fidelización en pequeños negocios o microempresas - 3.1 el proceso de comunicación en la atención al cliente - 3.2 los protocolos de actuación en la atención al cliente - 3.3 el servicio de atención al cliente - 3.4 identificación de intereses y necesidades del cliente - 3.5 las reclamaciones y quejas - 3.6 técnicas de fidelización en la atención al cliente - 3.7 seguimiento y control del grado de satisfacción de clientes - 3.8 actividades: atención al cliente y fidelización en pequeños negocios o microempresas - 4 técnicas de venta, canales y servicio postventa - 4.1 fases del proceso de venta - 4.2 los canales de venta y su procedimiento específico - 4.3 técnicas de negociación con el cliente - 4.4 actividades: técnicas de venta, canales y servicio postventa - 5 gestión comercial de pequeños negocios o microempresas - 5.1 la documentación comercial en los pequeños negocios o microempresas - 5.2 registro y seguimiento de las reclamaciones y quejas - 5.3 aplicaciones específicas en la gestión comercial - 5.4 actividades: gestión comercial de pequeños negocios o microempresas - 5.5 cuestionario: cuestionario módulo 3 -

### METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su

alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.

- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado.** El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.
- **El curso puede realizarse exclusivamente a través de Internet pero si el estudiante lo desea puede adquirir un manual impreso.** De esta manera podrá volver a consultar la información del curso siempre que lo desee sin que necesite utilizar el Campus Virtual o, estar conectado a Internet.

## REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados. No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.