



# CUALIFICA2

Escuela Superior de Cualificaciones Profesionales S.A.U

## CURSOS ONLINE GRATUITOS 2020

Formación 100% Subvencionada



Sector: CONTACT CENTER

# Curso de Ventas y Marketing Online Gratis

MÁS INFORMACIÓN EN: [www.cualifica2.es](http://www.cualifica2.es)  
(+34) 958 050 208



## Curso de Ventas y Marketing Online Gratis

## Curso de Ventas y Marketing Online Gratis



**DURACIÓN:**  
100 horas



**MODALIDAD:**  
Online



**PRECIO:**  
Gratis



**TITULACIÓN:**  
Oficial

**SECTOR:**

CONTACT CENTER



Especialízate como profesional en tu sector



**100% gratuita**

Formación 100% gratuita prioritariamente para empleados y autónomos



**Avalada por el SEPE**

Titulación avalada por el Ministerio de Trabajo y por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).



**No consume créditos formativos**

No tienes la necesidad de informar a tu empresa ya que no consume créditos formativos.



**180 horas de formación**

Puedes realizar hasta 180 horas de formación con un máximo de 3 cursos o un curso cuyas horas superen las 180 establecidas en convocatoria.

## DESCRIPCIÓN

Especializarte en el Curso de Ventas y Marketing online gratis, te da la oportunidad de desarrollar una gran ventaja competitiva. de una manera más eficiente la gestión de ventas y el marketing directo y digital en tu empresa, logrando así los objetivos que de

## Curso de Ventas y Marketing Online Gratis

### OBJETIVOS

Conocer y desarrollar los conceptos relacionados con la atención al cliente y la gestión comercial, así como la normativa vigente  
Planificar y desarrollar eventos y actos comerciales en una organización.  
Analizar y distinguir los tipos de comunicación en marketing.  
Conocer y aplicar las técnicas en Marketing Directo y Digital.

### PARA QUE TE PREPARA

Con el Curso de Ventas y Marketing online gratis podrás poner en práctica los conocimientos aprendidos en el ámbito de la gestión. Así, podrás adaptar estos contenidos a tu empresa consiguiendo una relación más estable y leal con tu público objetivo. Aprende a distinguir y analizarás los tipos de comunicación, y podrás aumentar tu especialización en el mundo del marketing digital.

### SALIDAS LABORALES

Una vez realizado el curso, puedes optar a conseguir puestos con una mayor responsabilidad dentro del Sector de Contact Center. Desarrollar habilidades en el ámbito de la comunicación y podrás conseguir tus objetivos profesionales. Podrás adaptar las herramientas aprendidas que se vayan a llevar a cabo, pudiendo especializarte en este ámbito.

### TITULACIÓN

Titulación de COMT040PO GESTIÓN DE VENTAS, MARKETING DIRECTO Y UTILIZACIÓN DE REDES SOCIALES EN LA GESTIÓN COMERCIAL (SECTOR: CONTACT CENTER) con 100 horas expedida por la Administración Pública

EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

**NOMBRE DEL ALUMNO/A**  
con D.N.I. XX.XXX.XXX-E ha superado los estudios correspondientes de

**NOMBRE DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA**

celebrado en Granada del XX/XX/20XX al XX/XX/20XX, con una duración de X horas, realizadas en modalidad Teleformación. Organizado por NOMBRE DEL CENTRO, entidad agrupada con número de Expediente FXXXXXXAA, perteneciente al plan de formación de Acciones realizadas en el marco de la Resolución de 18 de enero de 2019, del Servicio Público de Empleo Estatal por la que se aprueba la convocatoria del año 2019 para la concesión de subvenciones públicas para la ejecución de planes de formación de ámbito estatal dirigido prioritariamente a las personas ocupadas.

Con una calificación de CALIFICACIÓN

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en Granada, a X de MES de 20XX

La dirección General El/la interesado/a

NOMBRE DEL DIRECTOR Sello NOMBRE DEL ALUMN/A

  GOBIERNO DE ESPAÑA  MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL  SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL 

## TEMARIO

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN DE LA VENTA Y SU COBRO. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

#### 1.La gestión comercial.

- 1.- La “conciencia comercial”: ¿Qué supone concebir la relación con los clientes desde una perspectiva comercial?
- 2.- Que es vender. Nuevas formas comerciales. Proceso de compra- venta.
- 3.- Tipología de la venta. La venta personal.
- 4.- El punto de venta y el merchandising.
- 5.- Organización del trabajo: gestión de la cartera de clientes.

#### 2.La relación con el cliente.

- 1.- Calidad del servicio al cliente.
- 2.- Perfil del cliente actual.
- 3.- Derechos y obligaciones del cliente.
- 4.- Tipología de comportamientos del cliente y estrategias de gestión.
- 5.- Instituciones y Servicios de Protección al consumidor.

#### 3.Servicio de atención al cliente. Quejas y reclamaciones.

- 1.- Procedimiento y normativa en los procesos de reclamación. Documentos necesarios.
- 2.- Habilidades de comunicación en el servicio de atención al cliente.
- 3.- El manejo y la resolución de conflictos.
- 4.- El proceso de atención de quejas y reclamaciones.

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. HERRAMIENTAS DE LA GESTIÓN COMERCIAL. SEGUIMIENTO DESPUÉS DE EVENTOS COMERCIALES.

#### 1.El plan de marketing como herramienta de gestión.

- 1.- Introducción al Marketing.
- 2.- El Plan estratégico de Marketing en la empresa: objetivos, fases, implementación.
- 3.- Seguimiento y control del Plan de Marketing.
- 4.- Políticas de Marketing.
- 5.- Estrategias de Marketing.

#### 2.La gestión comercial.

- 1.- Investigación y estudio de mercados y su segmentación.
- 2.- Logística Comercial.
- 3.- Control y gestión presupuestaria.
- 4.- La oferta comercial.
- 5.- Política de productos.
- 6.- El Departamento Comercial.

#### 3.Planificación y desarrollo de eventos y actos comerciales.

- 1.- Organización y planificación de eventos.
- 2.- Definición, difusión y desarrollo de los eventos de una organización.

## Curso de Ventas y Marketing Online Gratis

- 3.- Identidad gráfica de los eventos.
- 4.- Protocolo de empresa.
- 5.- Participación en eventos extranjeros e internacionales.
- 6.- Evaluación de Eventos.

### 4.La comunicación en marketing.

- 1.- Estrategias y herramientas.
- 2.- Hablar en público.

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. MÁRKETING DIRECTO.

### 1.El marketing directo como parte del plan de marketing.

- 1.- Introducción al Marketing Directo.
- 2.- El micromarketing y su aplicación estratégica.
- 3.- Marketing Relacional.

### 2.El plan de marketing directo.

- 1.- Definición, estructuración e implementación del Plan de Marketing Directo.
- 2.- Ventajas del Marketing Directo frente a los Medios Masivos.
- 3.- Planificación de Campañas.
- 4.- Los Medios del Marketing Directo (prensa, e-mailings, buzoneo mobile marketing, etc.).
- 5.- Marketing On-Line.
- 6.- Análisis de Resultados.
- 7.- Creatividad en el Marketing Directo: campañas creativas.

### 3.Estrategias de interacción con los clientes.

- 1.- Generación, gestión y comunicación de contactos.
- 2.- Listas y bases de datos.
- 3.- Fidelización de clientes.
- 4.- La implementación de un CRM.
- 5.- Ley de Protección de Datos.

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. MARKETING DIGITAL. UTILIZACIÓN DE LAS REDES SOCIALES Y OTRAS HERRAM GESTIÓN COMERCIAL Y DE MARKETING.

### 1.La web 2.0 en la empresa.

- 1.- La evolución técnica de la Web.
- 2.- Áreas de actuación de la empresa en la web 2.0.
- 3.- Extender el trabajo de nuestra empresa.

### 2.Marketing en medios sociales -crear contenidos y conversar.

- 1.- El social media.
- 2.- Redes sociales.
- 3.- Gestión de redes sociales.

## Curso de Ventas y Marketing Online Gratis

- 4.- Marketing 2.0: Marketing en la red.
- 3. Marketing en medios sociales -escuchar y medir.
  - 1.- Cómo evaluar nuestro trabajo de Social Media.
  - 2.- Limitaciones, éxitos y fracasos del Social Media.
  - 3.- Gestión de crisis.
  - 4.- Apuntes legales del Social Media.

## REQUISITOS DE ACCESO

Para la realización del Curso SEPE COMT040PO GESTIÓN DE VENTAS, MARKETING DIRECTO Y UTILIZACIÓN DE R GESTIÓN COMERCIAL (SECTOR: CONTACT CENTER) el requisito principal es ser Trabajador del Sector Contact Center.

## METODOLOGÍA

Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutoría e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios. La metodología a seguir es ir avanzando a lo largo del itinerario de una serie de temas y ejercicios. Para su evaluación, el alumno/a deberá completar todos los ejercicios propuestos en el curso. La t alumno/a por correo una vez se haya comprobado que ha completado el itinerario de aprendizaje satisfactoriamente.

## FICHA MATRICULACIÓN

Para poder formalizar la solicitud de inscripción en este curso debe completar sus datos de registro. Para ello rellene y envíenos e participación en pdf que le presentamos continuación:

Solicitud de Participación