

# CURSO: Gestión Comercial y Servicio al cliente

**HORES:** 20

**HORARI:** Per determinar

**INICI:** Per determinar

**FINAL:** Per determinar

**OBJETIVOS:** Curso orientado a la gerencia de las empresas o departamentos comerciales, para adquirir, mejorar las técnicas de venta así como la comunicación con los clientes, a través de elaborados planes de marketing.

- Estructura Organizativa, Dirección de Ventas
- Empresa vs. Mercado
- Estrategias y tipos.
- Servicios. Calidad
- Posicionamiento. Análisis de Marca
- Análisis DAFO
- Demanda, consumidores, competencias
- El plan de Marketing, etapas, elaboración, distribución y funciones
- Política Comercial
- La comunicación, planificación, publicidad, promoción
- Marketing Directo y Marketing Viral
- El Cliente, localización, captación
- Relaciones con los clientes, satisfacción y fidelización
- Elaboración y envíos de ofertas
- Servicio, clasificación y recuperación de clientes



[www.digiserveis.com](http://www.digiserveis.com)  
[formacion@digiserveis.com](mailto:formacion@digiserveis.com)

**Formación  
Continua  
2010-11**