

Postgrado en gestión comercial

Titulación de postgrado emitida por Mediterránea Business School

Módulos:

- Gestión comercial y ventas (MBSGCYV)
- Especialista en atención al cliente (MBSEAC)

¿Qué vas a aprender?

- Hacer una óptima gestión comercial en la empresa
- Implementar nuevas técnicas de venta
- Llevar a cabo negociaciones satisfactorias para todas las partes implicadas
- Diseñar e implementar una política de atención al cliente efectiva



TEMARIO RESUMIDO

MÓDULO 1: GESTIÓN COMERCIAL Y VENTAS

GESTIÓN COMERCIAL

1. INICIACIÓN AL PROCESO COMERCIAL
2. DIRECCIÓN COMERCIAL DE VENTAS
3. GESTIÓN COMERCIAL DE VENTAS
4. DOCUMENTACIÓN COMERCIAL BÁSICA
5. FIJACIÓN DE PRECIOS Y CÁLCULO DEL PRECIO DE VENTA AL PÚBLICO
6. NUEVAS TECNOLOGÍAS

NEGOCIACIÓN COMERCIAL

1. CONCEPTOS BÁSICOS
2. EL NEGOCIADOR
3. PROCESO DE NEGOCIACIÓN
4. ESTRATEGIAS, TÁCTICAS Y COMUNICACIÓN

VENTA PERSONAL

1. COMUNICACIÓN EMPRESARIAL
2. EL VENDEDOR
3. VENTA PERSONAL



4. CONCERTACIÓN DE VISITAS COMERCIALES
5. ARGUMENTACIÓN Y DEMOSTRACIÓN DEL PRODUCTO
6. CIERRE DE LA VENTA

MÓDULO 2: ESPECIALISTA EN ATENCIÓN AL CLIENTE

ATENCIÓN AL CLIENTE

1. LA ATENCIÓN AL CLIENTE
2. EL TRATO CON EL CLIENTE
3. EL TRABAJO EN EQUIPO
5. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN
6. EL PROCESO DE VENTA
7. LA CALIDAD DEL SERVICIO

CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE

1. CONCEPTOS BÁSICOS
2. ESTRATEGIAS DE SERVICIOS
3. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO
4. MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

SERVICIO POSTVENTA

1. SERVICIO AL CLIENTE
2. SERVICIO POSTVENTA



ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. CALIDAD Y SERVICIO
2. COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA
3. LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES
4. HOJAS DE RECLAMACIONES

