

**Máster en Estrategias Comerciales y Marketing en el Mercado Artístico +  
Titulación universitaria**



# ÍNDICE

**1** | Somos Educa Business School

**2** | Rankings

**3** | Alianzas y acreditaciones

**4** | By EDUCA EDTECH Group

**5** | Metodología LXP

**6** | Razones por las que elegir Educa Business School

**7** | Programa Formativo

**8** | Temario

**9** | Contacto

## SOMOS EDUCA BUSINESS SCHOOL

---

**EDUCA Business School** es una institución de formación online especializada en negocios. Como miembro de la Comisión Internacional de Educación a Distancia y con el prestigioso Certificado de Calidad AENOR (normativa ISO 9001) nuestra institución se distingue por su compromiso con la excelencia educativa.

Nuestra **oferta formativa**, además de **satisfacer las demandas del mercado laboral** actual, puede bonificarse como formación continua para el personal trabajador, así como ser homologados en Oposiciones dentro de la Administración Pública. Las titulaciones de EDUCA Business School se pueden certificar con la Apostilla de La Haya dotándolos de validez internacional en más de 160 países.

Más de

**18**

años de  
experiencia

Más de

**300k**

estudiantes  
formados

Hasta un

**98%**

tasa  
empleabilidad

Hasta un

**100%**

de financiación

Hasta un

**50%**

de los estudiantes  
repite

Hasta un

**25%**

de estudiantes  
internacionales

## RANKINGS DE EDUCA BUSINESS SCHOOL

---

**Educa Business School** se engloba en el conjunto de EDUCA EDTECH Group, que ha sido reconocido por su trabajo en el campo de la formación online.

Todas las entidades bajo el sello EDUCA EDTECH comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación. Gracias a ello ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional.



## ALIANZAS Y ACREDITACIONES

---



FONDO  
SOCIAL  
EUROPEO



## BY EDUCA EDTECH

---

Educa Business School es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas instituciones educativas de formación online. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación.



### ONLINE EDUCATION

---



# METODOLOGÍA LXP

---

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



## 1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



## 2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



## 3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



## 4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



## 5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



## 6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.

## RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EDUCA BUSINESS SCHOOL

---

### 1. FORMACIÓN ONLINE ESPECIALIZADA

Nuestros alumnos acceden a un modelo pedagógico innovador **de más de 20 años de experiencia educativa con Calidad Europea.**



### 2. METODOLOGÍA DE EDUCACIÓN FLEXIBLE

Con nuestra metodología estudiarán **100% online** y nuestros alumnos/as tendrán acceso los 365 días del año a la plataforma educativa.



### 3. CAMPUS VIRTUAL DE ÚLTIMA TECNOLOGÍA



Contamos con una **plataforma avanzada** con material adaptado a la realidad empresarial, que fomenta la participación, interacción y comunicación con alumnos de distintos países.

## 4. DOCENTES DE PRIMER NIVEL

Nuestros docentes están acreditados y formados en **Universidades de alto prestigio en Europa**, todos en activo y con una amplia experiencia profesional.



## 5. TUTORÍA PERMANENTE



Contamos con un **Centro de Atención al Estudiante CAE**, que brinda atención personalizada y acompañamiento durante todo el proceso formativo.

## 6. DOBLE MATRICULACIÓN

Algunas de nuestras acciones formativas cuentan con la llamada **Doble matriculación**, que te permite obtener dos formaciones, ya sean de masters o curso, al precio de una.



## Máster en Estrategias Comerciales y Marketing en el Mercado Artístico + Titulación universitaria



**DURACIÓN**  
1500 horas



**MODALIDAD  
ONLINE**



**ACOMPANIAMIENTO  
PERSONALIZADO**



**CREDITOS**  
6 ECTS

### Titulación

---

Doble Titulación: - Titulación de Máster en Estrategias Comerciales y Marketing en el Mercado Artístico con 1500 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional - Titulación Universitaria en Psicología y Técnicas de Venta con 6 Créditos Universitarios ECTS



**EDUCA BUSINESS SCHOOL**

como centro acreditado para la impartición de acciones formativas  
expide el presente título propio

**NOMBRE DEL ALUMNO/A**

con número de documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

**Nombre del curso**

con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Educa Business School.

Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXX/XXXX/XXXXXX.

Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXX.

Y para que conste expido la presente titulación en Granada, a (día) de (mes) del (año).

Firma del Alumno/a  
NOMBRE ALUMNO/A

La Dirección Académica  
NOMBRE DE AREA MANAGER



Con el Votado de la Comisión, Categoría Especial del Consejo Económico y Social de la UGR02 (Plan Propio de Grado)

## Descripción

Este Master en Dirección Comercial y Marketing le ofrece una formación especializada en la materia. La difusión de tecnologías ligadas a Internet junto a la nueva economía digital, ofrece las pequeñas y medianas empresas un importante número de oportunidades para hacerse más eficiente en términos de comunicación, visibilidad, así como en la ampliación hacia nuevos mercados. Con la realización de este Master en Dirección Comercial y Marketing, el alumnado estará preparado para dirigir departamentos comerciales, departamentos de ventas, departamentos de marketing, políticas de venta y para la implantación de estrategias de marketing, en el ámbito profesional.

## Objetivos

Entre los principales objetivos del master mercado del arte podemos destacar los siguientes: - Conocer el comisario de exposiciones. - Aprender a realizar el montaje y mantenimiento de una exposición. - Aprender a gestionar exposiciones. - Establecer las nociones básicas en el ámbito de las antigüedades. - Fijar las características que rigen el mercado de las distintas antigüedades. - Definir el procedimiento de tasación que debe realizarse para una antigüedad concreta. - Desarrollar las labores que debe cumplir todo perito tasador. - Establecer los principios básicos que rigen las prácticas en el ámbito de las antigüedades. - Analizar los aspectos que influyen en la valoración de una antigüedad. - Conocer las herramientas necesarias para realizar una venta de forma satisfactoria. - Fomentar las características del buen vendedor. - Estudiar la psicología del consumidor y la del propio vendedor. - Desarrollar (o afianzar) ciertos conocimientos relacionados con ventas y mercado. - Mejorar el servicio y atención al cliente. - Conocer cómo mejorar nuestro punto de venta. - Desarrollar numerosas habilidades sociales que nos acerquen al cliente. - Conocer cómo actuar como buenos vendedores en la venta, su desarrollo y la postventa. - Programar la actuación en la venta a partir de parámetros comerciales definidos y el posicionamiento de empresa/entidad. - Aplicar las técnicas adecuadas a la venta de

productos y servicios a través de los diferentes canales de comercialización distintos de Internet. - Gestionar la fuerza de ventas y coordinar al equipo de comerciales. - Adoptar criterios comerciales en el diseño de páginas para la comercialización aplicando técnicas de venta adecuadas. - Aplicar técnicas de merchandising para la animación del punto de venta a partir de distintos tipos de establecimiento: gran superficie, hipermercado, supermercado, centro comercial o tradicional e implantación comercial. - Realizar presentaciones de distintos tipos de productos y servicios a la red de venta, aplicando técnicas de comunicación verbal y no verbal adecuadas y utilizando en su caso aplicaciones informáticas de presentación. - Aprender a utilizar el proceso de venta consultiva de forma adecuada. - Analizar la eficacia comercial a través de las herramientas PNL. - Gestionar las emociones de los clientes a través de la inteligencia emocional. - Analizar estrategias de marketing y comunicación, para llevar a cabo el proceso de venta. - Conocer la importancia de los estudios de mercado y su relación con el éxito comercial. - Adquirir los conocimientos en relación al marketing de forma teórico-práctica. - Analizar los comportamientos de compra tanto de consumidores como de organizaciones. - Acercar al mundo del mercado tradicional y de sus características. - Insertar al alumnado en el mundo del comercio electrónico y el desarrollo del marketing en esta área. - Conocer los instrumentos de actuación comercial. - Introducir al alumnado en el mundo de la publicidad y su repercusión en las ventas. - Diseñar un plan de marketing.

## Para qué te prepara

---

Este Máster Mercado del Arte está dirigido a profesionales del área de marketing y de las ventas que busquen ampliar sus habilidades y conocimientos. Gerentes, directores de equipos comerciales, departamentos de comunicación y publicistas. En general, a cualquier profesional interesado en formarse en la profesión con más demanda en el mundo empresarial: la dirección comercial y gestión de planes de marketing. Así como responsables de pequeñas y medianas empresas (PYMES) que busquen potenciar sus estrategias de venta, distribución y publicidad. También a las personas que quieran encaminarse profesionalmente hacia el mundo del marketing, especializándose en el mercado del arte.

## A quién va dirigido

---

Este Máster Mercado del Arte aportará al alumnado los conocimientos necesarios para dirigir el departamento de marketing y ventas de cualquier organización. Podrá ejercer su tarea en el ámbito artístico, desempeñando tareas como la dirección de equipos comerciales, la introducción de sus productos en nuevos mercados. También la gestión de proyectos de comercio electrónico y comercio internacional, elaboración de planes de marketing, diseño de campañas publicitarias, etc.

## Salidas laborales

---

Realizando este Máster Mercado del Arte podrás trabajar en departamentos de marketing, merchandising, publicidad y ventas. Optarás a compañías profesionales del mundo del comercio,

distribuidores y dependientes. Podrás trabajar como responsable de empresas en mercados del arte.

## TEMARIO

---

### PARTE 1. COMISARIO DE EXPOSICIONES: COMISARIO DE ARTE

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL COMISARIO DE EXPOSICIONES

1. El comisario de exposiciones
  1. - La figura del comisario de exposiciones
  2. - La formación del comisario de arte
2. Creatividad multidisciplinar
  1. - ¿Se nace creativo?
  2. - ¿Qué factores influyen en las personas para poder ser creativos?
  3. - Obstáculos a la creatividad
  4. - Beneficios de la creatividad
3. Incentivos de creatividad en las exposiciones
  1. - El equipo de trabajo
4. La relación del director de arte con otros profesionales

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. TIPOLOGÍAS DE UNA EXPOSICIÓN

1. Qué es una exposición, función y estructura
  1. - Tipos de exposiciones
2. Tipología de museos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE EXPOSICIONES

1. Gestión de exposición
  1. - Envío de cartas de petición de obras de arte
  2. - Control del catálogo de la exposición
  3. - Gestiones de los seguros de las obras de arte
2. Montaje y desmontaje de una exposición
3. La coordinación durante la exposición

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. MONTAJE Y MANTENIMIENTO DE LA EXPOSICIÓN

1. Montaje de una exposición
  1. - El uso y visualización de los objetos
  2. - El sentido que debe de tener el espectador en el museo
  3. - Situación del espectador frente a los objetos
  4. - Distancia de los objetos
  5. - Contexto y ambiente
2. Tipos de Montajes
  1. - Los muebles y elementos supletorios
  2. - La iluminación: tipos y formas
  3. - Control Ambiental
  4. - Protección y conservación de las obras
  5. - El recorrido

## UNIDAD DIDÁCTICA 5. DISEÑO DE EXPOSICIONES

1. Diseño de exposiciones
2. Modos de ejecución de exposiciones
  1. - Evaluación durante el proceso expositivo
  2. - La dimensión humana en el diseño de la exposición
3. Gestión y producción

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. EXPOSICION: FUNCION , FORMA Y ESTRUCTURA

1. El museo comunicador
  1. - Estrategias de comunicación en el museo
2. Historia y evolución de las exposiciones
3. Clase de exposiciones
4. Modelos de exposiciones
5. El espacio Expositivo: las obras y la arquitectura dentro de los museos

## UNIDAD DIDÁCTICA 7. EL PÚBLICO Y LOS MUSEOS

1. Historia
2. El público de los museos
3. Necesidades de los visitantes
4. El estudio de visitantes
5. El público: educación y ocio en los museos
6. Retos actuales de los museos
7. La nueva orientación al público de los museos
  1. - Precio y público
  2. - Estrategias de precio de competencia
  3. - Estrategias de precio de producto
  4. - Estrategias de precios discriminados
  5. - Estrategias de precios indiscriminados
  6. - El precio público

## UNIDAD DIDÁCTICA 8. MUSEOS Y EDUCACIÓN

1. Museos y educación: misión educativa del museo
2. Educación y Acción Cultural en el museo
3. Educación inclusiva. Atención a la diversidad y la interculturalidad
4. Modelos educativos en el museo
5. Aprender a Aprender en el museo: contexto social de aprendizaje
6. Desarrollo cognitivo y socio-afectivo infantil y adolescente
7. Planificación, desarrollo y evaluación de programas educativos

## UNIDAD DIDÁCTICA 9. FINANCIACIÓN Y GESTIÓN DOCUMENTAL EN LOS MUSEOS

1. La financiación. La obtención de recursos económicos
2. Historia de la documentación en museos. Normativa y procesos de normalización
3. Técnicas y procedimientos documentales en el museo
  1. - Tratamiento documental: técnicas y procedimientos de registro, inventario, clasificación

y catalogación de fondos museográficos

## UNIDAD DIDÁCTICA 10. NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LOS MUSEOS

1. Definiciones de los conceptos relativos al ámbito de los museos y TIC. Aplicación de las TIC en la comunicación con el público de los museos
2. Nuevas tecnologías. Dispositivos móviles y fijos en los museos
3. La realidad virtual e internet en los museos
4. Diseño gráfico aplicado a la museología, la imagen, la tipología y los textos en el museo, elementos de difusión
5. Programas de diseño gráfico y maquetación Photoshop CS3 Illustrator CS3 Indesign CS3

## PARTE 2. TASACIÓN DE OBRAS DE ARTE Y ANTIGÜEDADES

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. TASACIÓN DE OBRAS DE ARTE

1. Historia de la tasación de obras de arte
2. Conceptos básicos para la tasación de obras de arte
3. Elementos a considerar para la tasación de obras de arte
4. Estudio de mercado para la tasación de las obras de arte

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. METODOLOGÍA PARA LA TASACIÓN DE OBRAS DE ARTE

1. Análisis comparativo de la oferta y la demanda
2. Análisis de tendencias de mercado
3. Análisis de precios de subastas (anteriores y actuales)
4. Análisis de tendencias de ventas (anteriores y actuales)
5. Análisis de la demanda potencial
6. Análisis de las tendencias de producción
7. Análisis de factores de calidad (estética, estilo, época, autor, etc.)
8. Análisis de los precios de venta al por menor

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS PARA LA TASACIÓN DE OBRAS DE ARTE

1. Comparación de precios
2. Tasación por el valor de mercado
3. Tasación por el costo de producción
4. Tasación por el historial de precios
5. Tasación por el valor de la obra dentro de un estilo
6. Tasación por el valor de la obra dentro de una colección

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. CRITERIOS PARA LA TASACIÓN DE OBRAS DE ARTE

1. Valor histórico y cultural
2. Estado de conservación
3. Valor comercial
4. Autenticidad
5. Factores de escasez
6. Proveniencia e historial de propiedad
7. Estilo y período artístico

8. Exposición e historial de ventas
9. Obras comparables dentro del mercado
10. Ciclos, regulaciones y normativa del mercado del arte

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. INFORMES DE TASACIÓN DE OBRAS DE ARTE

1. Conceptos básicos para la elaboración de un informe de tasación de obras de arte
2. Elementos incluidos en un informe de tasación de obras de arte
3. Presentación de un informe de tasación de obras de arte

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. NORMATIVA Y LEGISLACIÓN

1. Legislación aplicable
2. Requisitos legales para la tasación de obras de arte
3. Normas de ética profesional y buenas prácticas para la tasación de obras de arte

### PARTE 3. PSICOLOGÍA Y TÉCNICAS DE VENTA

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL MERCADO

1. Concepto de mercado
2. Definiciones y conceptos relacionados
3. División del mercado

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. FASES DEL MERCADO

1. Ciclo de vida del producto
2. El precio del producto
3. Ley de oferta y demanda
4. El precio y al elasticidad de la demanda
5. Comercialización y mercado
6. La marca

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. ESTUDIOS DE MERCADO Y SUS TIPOS

1. Estudios de mercado
2. Ámbitos de aplicación del estudio de mercados
3. Tipos de diseño de la investigación de los mercados
4. Segmentación de los mercados
5. Tipos de mercado
6. Posicionamiento

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL CONSUMIDOR

1. El consumidor y sus necesidades
2. La psicología; mercado
3. La psicología; consumidor
4. Necesidades
5. Motivaciones
6. Tipos de consumidores

7. Análisis del comportamiento del consumidor
8. Factores de influencia en la conducta del consumidor
9. Modelos del comportamiento del consumidor

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. SERVICIO/ASISTENCIA AL CLIENTE

1. Servicio al cliente
2. Asistencia al cliente
3. Información y formación del cliente
4. Satisfacción del cliente
5. Formas de hacer el seguimiento
6. Derechos del cliente-consumidor
7. Tratamiento de reclamaciones
8. Tratamiento de dudas y objeciones

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL PROCESO DE COMPRA

1. Proceso de decisión del comprador
2. Roles en el proceso de compra
3. Complejidad en el proceso de compra
4. Tipos de compra
5. Variables que influyen en el proceso de compra

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. EL PUNTO DE VENTA

1. Merchandising
2. Condiciones ambientales
3. Captación de clientes
4. Diseño interior
5. Situación de las secciones
6. Zonas y puntos de venta fríos y calientes
7. Animación

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. VENTAS

1. Introducción
2. Teoría de las ventas
3. Tipos de ventas
4. Técnicas de ventas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. EL VENDEDOR. PSICOLOGÍA APLICADA

1. El vendedor
2. Tipos de vendedores
3. Características del buen vendedor
4. Cómo tener éxito en las ventas
5. Actividades del vendedor
6. Nociones de psicología aplicada a la venta
7. Consejos prácticos para mejorar la comunicación
8. Actitud y comunicación no verbal

#### UNIDAD DIDÁCTICA 10. MOTIVACIONES PROFESIONALES

1. La motivación
2. Técnicas de motivación
3. Satisfacción en el trabajo
4. Remuneración comercial

#### UNIDAD DIDÁCTICA 11. MEDIOS DE COMUNICACIÓN. ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN COMERCIAL

1. Proceso de comunicación
2. Elementos de la comunicación comercial
3. Estructura del mensaje
4. Fuentes de información
5. Estrategias para mejorar la comunicación
6. Comunicación dentro de la empresa

#### UNIDAD DIDÁCTICA 12. HABILIDADES SOCIALES Y PROTOCOLO COMERCIAL

1. ¿Qué son las habilidades sociales?
2. Escucha activa
3. Lenguaje corporal

#### UNIDAD DIDÁCTICA 13. EVALUACIÓN DE SÍ MISMO. TÉCNICAS DE LA PERSONALIDAD

1. Inteligencias múltiples
2. Técnicas de afirmación de la personalidad; la autoestima
3. Técnicas de afirmación de la personalidad; el autorrespeto
4. Técnicas de afirmación de la personalidad; la asertividad

#### UNIDAD DIDÁCTICA 14. INTELIGENCIA EMOCIONAL APLICADA A LAS TÉCNICAS DE VENTA

1. Introducción
2. Cociente Intelectual e Inteligencia Emocional
3. El lenguaje emocional
4. Habilidades de la Inteligencia Emocional
5. Aplicación de la Inteligencia Emocional a la vida y éxito laboral
6. Establecer objetivos adecuados
7. Ventajas del uso de la Inteligencia Emocional en la empresa

#### UNIDAD DIDÁCTICA 15. LA VENTA Y SU DESARROLLO. INFORMACIÓN E INVESTIGACIÓN SOBRE EL CLIENTE

1. Metodología que debe seguir el vendedor
2. Ejemplo de una preparación en la información e investigación

#### UNIDAD DIDÁCTICA 16. LA VENTA Y SU DESARROLLO. EL CONTACTO

1. Presentación
2. Cómo captar la atención

3. Argumentación
4. Contra objeciones
5. Demostración
6. Negociación

#### UNIDAD DIDÁCTICA 17. LA NEGOCIACIÓN

1. Concepto de negociación
2. Bases fundamentales de los procesos de negociación
3. Tipos de negociadores
4. Las conductas de los buenos negociadores
5. Fases de la negociación
6. Estrategias de negociación
7. Tácticas de negociación
8. Cuestiones prácticas de negociación

#### UNIDAD DIDÁCTICA 18. EL CIERRE DE LA VENTA. LA POSTVENTA

1. Estrategias para cerrar la venta
2. Tipos de clientes; cómo tratarlos
3. Técnicas y tipos de cierre
4. Cómo ofrecer un excelente servicio postventa

#### PARTE 4. JEFE DE VENTAS

##### MÓDULO 1. TÉCNICAS DE VENTA

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN DEL ENTORNO COMERCIAL

1. Estructura del entorno comercial
2. Fórmulas y formatos comerciales
3. Evolución y tendencias de la comercialización y distribución comercial. Fuentes de información y actualización comercial
4. Estructura y proceso comercial en la empresa
5. Posicionamiento e imagen de marca del producto, servicio y los establecimientos comerciales
6. Normativa general sobre comercio
7. Derechos del consumidor

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE LA VENTA PROFESIONAL

1. El vendedor profesional
2. Organización del trabajo del vendedor profesional
3. Manejo de las herramientas de gestión de tareas y planificación de visitas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. LIDERAZGO DEL EQUIPO DE VENTAS

1. Dinamización y dirección de equipos comerciales.
2. Estilos de mando y liderazgo.
3. Las funciones de un líder.
4. La Motivación y reanimación del equipo comercial.

5. El líder como mentor.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROCESOS DE VENTA

1. Tipos de venta.
2. Fases del proceso de venta.
3. Preparación de la venta.
4. Aproximación al cliente.
5. Análisis del producto/servicio.
6. El argumentario de ventas.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA

1. Presentación y demostración del producto/servicio.
2. Demostraciones ante un gran número de clientes.
3. Argumentación comercial.
4. Técnicas para la refutación de objeciones.
5. Técnicas de persuasión a la compra.
6. Ventas cruzadas.
7. Técnicas de comunicación aplicadas a la venta.
8. Técnicas de comunicación no presenciales.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. SEGUIMIENTO Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

1. La confianza y las relaciones comerciales.
2. Estrategias de fidelización.
3. Externalización de las relaciones con clientes: telemarketing.
4. Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente (CRM).

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES PROPIOS DE VENTA

1. Conflictos y reclamaciones en la venta.
2. Gestión de quejas y reclamaciones.
3. Resolución de reclamaciones.
4. Respuestas y usos habituales en el sector comercial.
5. Resolución extrajudicial de reclamaciones: Ventajas y procedimiento.
6. Juntas arbitrales de consumo.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. INTERNET COMO CANAL DE VENTA

1. Las relaciones comerciales a través de Internet.
2. Utilidades de los sistemas «on line».
3. Modelos de comercio a través de Internet.
4. Servidores «on line».

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. DISEÑO COMERCIAL DE PÁGINAS WEB

1. El internauta como cliente potencial y real.
2. Criterios comerciales en el diseño comercial de páginas web.
3. Tiendas virtuales.

4. Medios de pago en Internet.
5. Conflictos y reclamaciones de clientes.
6. Aplicaciones a nivel usuario para el diseño de páginas web comerciales: gestión de contenidos.

## MÓDULO 2. MARKETING

### UNIDAD DIDÁCTICA 10. EJECUCIÓN E IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE MARKETING.

1. Fases del plan de marketing:
  1. - Diseño.
  2. - Implementación.
  3. - Control.
  4. - Mejora Continua.
2. Negociación del plan de marketing en la empresa.
  1. - Formulación de la estrategia de marketing.
  2. - Definición de objetivos.
  3. - Modelos de organización empresarial e implantación del plan.
3. Recursos económicos para el plan de marketing.
  1. - El presupuesto del plan de marketing.
  2. - Cálculo de desviaciones de gastos.

### UNIDAD DIDÁCTICA 11. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN DE MARKETING.

1. Técnicas de seguimiento y control de las políticas de marketing.
  1. - Control del plan anual.
  2. - Control de rentabilidad.
  3. - Control de eficiencia.
  4. - Control estratégico.
2. Ratios de control del plan de marketing.
  1. - Beneficios.
  2. - Rentabilidad y participación en el mercado.
3. Análisis de retorno del plan de marketing.
  1. - Criterios a considerar.
4. Elaboración de informes de seguimiento.

### UNIDAD DIDÁCTICA 12. MARKETING EN EL PUNTO DE VENTA.

1. Concepto de marketing en el punto de venta:
  1. - Determinación de los objetivos de venta en el punto de venta.
  2. - Lanzamiento de nuevos productos y otras promociones.
2. Métodos físicos y psicológicos para incentivar la venta:
  1. - Análisis del consumidor en el punto de venta.
3. Análisis del punto de venta:
  1. - Superficie de venta: espacio y lineales.
  2. - Ubicación del producto: optimización del lineal y superficie de venta.
4. Gestión del surtido:
  1. - Conceptos de surtido.
  2. - Amplitud y profundidad del surtido.
  3. - Planogramas.

5. Animación del punto de venta:
  1. - Publicidad en el punto de venta (PLV): carteles.
  2. - El escaparate.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 13. MARKETING PROMOCIONAL.

1. Concepto y fines de la promoción:
  1. - Instrumentos de la promoción.
  2. - Objetivos de las acciones promocionales.
  3. - Tipos de promociones.
2. Formas de promoción dirigidas al consumidor: 2×1, 3×2, otras.
3. Formas de promoción a distribuidores, intermediarios y establecimiento:
  1. - Clases de incentivos y promociones a los distribuidores y consumidores.
4. Promociones especiales.
5. Tipos de acciones de marketing y promoción según el punto de venta.
6. Acciones de marketing directo:
  1. - Posibilidades y características.
  2. - Evaluación y criterios de clasificación de clientes potenciales.
  3. - Legislación sobre protección de datos.
7. Acciones de promoción «on line»:
  1. - Internet como canal de información y comunicación de la empresa.
  2. - Herramientas de promoción «on line», sitios y estilos web para la promoción de espacios virtuales.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 14. CONTROL Y EVALUACIÓN DE ACCIONES PROMOCIONALES.

1. Eficacia y eficiencia de la acción promocional:
  1. - Concepto de eficacia y eficiencia.
  2. - Indicadores para la evaluación de la eficacia y eficiencia de las acciones de marketing y promociones.
2. Índices y ratios económico-financieros de evaluación de promociones:
  1. - margen bruto.
  2. - tasa de marca.
  3. - stock medio.
  4. - rotación de stock.
  5. - rentabilidad bruta.
3. Aplicaciones para el cálculo y análisis de las desviaciones en las acciones promocionales.
4. Aplicaciones de gestión de proyectos y tareas y hojas de cálculo.
  1. - Cronograma de la promoción e implantación de productos.
5. Informes de seguimiento de promociones comerciales:
  1. - Resultados.
  2. - Medidas correctoras de las desviaciones.

#### PARTE 5. APLICACIÓN DEL COACHING EN EL ÁMBITO COMERCIAL

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL COACHING COMERCIAL: LOS EQUIPOS DE VENTA

1. El equipo de ventas
2. Introducción al Coaching Comercial

3. Formación y entrenamiento en el Coaching para ventas
4. Formación en ventas para equipos comerciales
5. Funcionamiento y ventajas del Coaching Comercial en las empresas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA VENTA CONSULTIVA Y LA VENTA CON PNL

1. La venta consultiva
  1. - Diferenciación con la venta tradicional
  2. - Características de la venta consultiva
2. ¿Qué es la Programación Neurolingüística?
  1. - Programación
  2. - Neuro
  3. - Lingüística
3. Objetivos de la PNL
4. ¿Cómo funciona la PNL? Principios
5. Marcos de la PNL
6. PNL y coaching
7. PNL y negocios
8. Formación en PNL para la venta

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA INTELIGENCIA EMOCIONAL APLICADA A LA VENTA

1. Introducción a la Inteligencia Emocional
2. La inteligencia emocional y la PNL
3. Importancia de la IE para los directivos
4. Componentes y competencias de la inteligencia emocional
  1. - Competencia personal
  2. - Competencia social
5. Desarrollo de la inteligencia emocional en la empresa
  1. - El papel de la inteligencia emocional en el departamento de Recursos Humanos
  2. - Trabajar la inteligencia emocional
6. Inteligencia emocional para la venta

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. MARKETING Y COMUNICACIÓN

1. La comunicación como punto clave
2. Niveles de comunicación
  1. - Según la cantidad de miembros
  2. - Según la forma de comunicación
3. Habilidades conversacionales
4. Dificultades y obstáculos de la comunicación
5. La estrategia de marketing
  1. - Concepto y utilidad para las empresas
  2. - El plan de marketing
  3. - Variables de marketing mix
6. Política de producto
  1. - Caracterización de la política de producto
  2. - Posicionamiento del producto
7. Política de precio

8. Política de distribución
9. Política de comunicación o publicidad
  1. - Medios publicitarios y soportes
  2. - Contenido del mensaje
  3. - Las relaciones públicas y la promoción de ventas
10. El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente
11. Formación en negociación para comerciales

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DE QUEJAS

1. Introducción a la atención al cliente
2. Asistencia al cliente
3. Satisfacción del cliente
4. Formas de hacer el seguimiento
5. Conceptualización de queja y objeción
6. Conceptualización de reclamación
7. Directrices en el tratamiento de quejas y objeciones
8. ¿Qué hacer ante el cliente?
9. ¿Qué no hacer ante el cliente?
10. Actitud ante las quejas y reclamaciones
11. Atención telefónica en el tratamiento de quejas
12. Fidelización de clientes

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL MERCADO: ESTUDIOS DE MERCADO

1. Introducción al mercado
2. División del mercado
3. Ley de oferta y demanda
4. Estudios de mercado
5. Ámbitos de aplicación del estudio de mercados
6. Objetivos de la investigación de mercados
7. Tipos de diseño de la investigación de los mercados
8. La investigación en España. Las normas de AEDEMO
9. La investigación internacional. Las normas de ESOMAR

#### PARTE 6. DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE PLANES DE MARKETING

##### MÓDULO 1. DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE PLANES DE MARKETING

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. MARKETING EN GESTIÓN EMPRESARIAL Y SISTEMA ECONÓMICO

1. El concepto y contenido del marketing evolución: Intercambio como criterio de demarcación del alcance del marketing.
2. El marketing en el sistema económico
3. El marketing como cultura: evolución del marketing en la empresa. Tendencias actuales en el marketing
4. Marketing y dirección estratégica: marketing operativo y marketing estratégico

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. MERCADO RELEVANTE: DEFINICIÓN Y DELIMITACIÓN

1. Orientación de las organizaciones hacia el entorno
2. Delimitación y definición del mercado
3. Bienes de consumo y su mercado
4. Uso del producto hacia el mercado industrial
5. Uso del producto hacia el mercado de servicios

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMPORTAMIENTO DE COMPRA DEL CONSUMIDOR Y LAS ORGANIZACIONES: ANÁLISIS

1. Comportamiento de compra: Estudio del alcance e interrelaciones con otras disciplinas y características
2. Comportamiento de compra de los consumidores: Condicionantes de compra
3. Estudio de los diferentes comportamientos de compra y etapas del proceso de compra en mercados de consumo
4. Comportamiento de compra de las organizaciones: condicionantes, tipos de comportamiento y etapas en el proceso de compra industrial.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. SEGMENTACIÓN DEL MERCADO

1. Estrategia de segmentación del mercado: La importancia en la estrategia de las organizaciones
2. Segmentación de mercados: Criterios de consumo e industriales. Condiciones para una segmentación eficiente
3. Cobertura del mercado: Estrategias
4. Segmentación de mercados: Técnicas a priori y a posteriori

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. ANÁLISIS DE ESTRUCTURA COMPETITIVA Y DEMANDA

1. Primeros pasos
2. Concepto, factores condicionantes de la demanda y dimensiones del análisis de la demanda
3. Análisis de componentes y determinación del concepto de cuota de mercado de marca
4. Modelos explicativos: selección e intercambio de marca
5. Principales factores condicionantes del atractivo estructural de un mercado o segmento

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. MERCADOS Y EL MARKETING: INVESTIGACIÓN

1. El sistema de información de marketing y sus componentes
2. Investigación de mercados: Concepto, objetivos y aplicaciones
3. Estudio de investigación de mercados: Metodología de realización

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA TOMA DE DECISIONES SOBRE PRODUCTOS

1. Definición de producto: atributos formales del producto
2. Diferenciación y de posicionamiento del producto: Estrategias
3. Etapas del desarrollo y diseño de nuevos productos
4. El producto y su ciclo de vida
5. La cartera de productos: Modelos de análisis
6. Estrategias de crecimiento para las empresas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. LA TOMA DE DECISIONES SOBRE DISTRIBUCIÓN

1. Concepto, utilidades e importancia del canal de distribución
2. Función de cada uno de los componentes del canal de distribución
3. Longitud, factores condicionantes, e intensidad del diseño del canal de distribución:
4. Formas comerciales: clasificación
5. El merchandising

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. LA TOMA DE DECISIONES SOBRE PRECIOS

1. Introducción
2. Concepto e importancia del precio como instrumento de decisiones comerciales
3. Fijación de precios: Principales factores condicionantes
4. Fijación de precios: Procedimientos de fijación de precios y métodos basados en los costes, en la competencia y en la demanda
5. Fijación de precios: Estrategias

#### UNIDAD DIDÁCTICA 10. LA TOMA DE DECISIONES SOBRE COMUNICACIÓN

1. Concepto e importancia de la comunicación comercial
2. Principales factores condicionantes en la estrategia y del mix de comunicación comercial
3. Venta personal, publicidad, relaciones públicas, promoción de ventas y marketing directo de mix de comunicación comercial
4. Imagen corporativa

#### UNIDAD DIDÁCTICA 11. EL DISEÑO, EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PLAN DE MARKETING

1. Concepto, utilidad y horizonte temporal: El plan de marketing:
2. Principales etapas del diseño del plan de marketing
3. Tipos de control en la ejecución y control del plan de marketing

#### UNIDAD DIDÁCTICA 12. PROYECTO FINAL: CREACIÓN DEL PLAN DE MARKETING

1. Introducción

#### MÓDULO 2. RECURSOS DE MARKETING, PUBLICIDAD, MEDIOS Y VENTAS

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. EJEMPLO PLAN DE MARKETING

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. EJEMPLO PLAN DE PUBLICIDAD

##### UNIDAD DIDÁCTICA 3. EJEMPLO PLAN DE MEDIOS

##### UNIDAD DIDÁCTICA 4. EJEMPLO PLAN DE VENTAS

