

# Índice

## MF1790\_3: COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS

### 1. Planificación comercial en pequeños negocios o microempresas

1.1 Organización de la actividad de ventas .....	8
1.2 La cartera de clientes. Clasificación y tratamiento .....	13
1.3 Utilidades y prestaciones de las herramientas informáticas y ofimáticas para la gestión de clientes.....	15
1.4 Estrategia de ventas .....	19
1.5 Habilidades sociales en el trato con el cliente.....	26
<i>Test del tema</i> .....	29
<i>Verdadero o falso</i> .....	28

### 2. Marketing y comunicación en pequeños negocios o microempresas

2.1 Las acciones comerciales publicitarias en pequeños negocios o microempresas.....	32
2.2 Planificación de la publicidad y promoción del producto/servicio.....	34
2.3 Variables que intervienen en el diseño publicitario comercial .....	39
2.4 Técnicas de elaboración del mensaje .....	41
2.5 La utilidad de la ofimática en el diseño publicitario .....	45
<i>Test del tema</i> .....	47
<i>Verdadero o falso</i> .....	48

### 3. Atención al cliente y fidelización en pequeños negocios o microempresas

3.1 El proceso de comunicación en la atención al cliente .....	50
3.2 Los protocolos de actuación en la atención al cliente .....	52
3.3 El servicio de atención al cliente .....	53
3.4 Identificación de intereses y necesidades del cliente .....	55
3.5 Las reclamaciones y quejas.....	57
3.6 Técnicas de fidelización en la atención al cliente .....	62
3.7 Seguimiento y control del grado de satisfacción de clientes.....	65
<i>Test del tema</i> .....	71
<i>Verdadero o falso</i> .....	72

#### **4. Técnicas de venta, canales y servicio postventa**

4.1 Fases del proceso de venta.....	74
4.2 Los canales de venta y su procedimiento específico en el cierre de operaciones.....	77
4.3 Técnicas de negociación con el cliente .....	81
<i>Test del tema</i> .....	89
<i>Verdadero o falso</i> .....	90

#### **5. Gestión comercial de pequeños negocio o microempresas**

5.1 La documentación comercial en los pequeños negocios o microempresas .....	92
5.2 Registro y seguimiento de las reclamaciones y quejas .....	100
5.3 Aplicaciones específicas en la gestión comercial: clientes, ventas, quejas y reclamaciones....	103
<i>Test del tema</i> .....	107
<i>Verdadero o falso</i> .....	108
<i>TEST FINAL DEL MÓDULO</i> .....	109
<i>GLOSARIO DEL MÓDULO</i> .....	111