

Prólogo

Al finalizar esta acción formativa el alumno será capaz de:

Organizar las acciones necesarias para la venta de productos y servicios en función de la estrategia comercial y de marketing definida en la planificación del negocio, para optimizar los recursos disponibles.

Realizar la difusión y promoción de los productos/servicios del pequeño negocio o microempresa, utilizando técnicas de marketing con el fin de promover e incrementar las ventas y fidelizar los clientes.

Realizar la venta y postventa de productos y/o servicios, atendiendo y negociando con los clientes –personal o telemáticamente – en función de su perfil, para la consecución de los objetivos de venta, satisfacción y fidelización de los clientes.

Gestionar la documentación asociada al proceso comercial del pequeño negocio o microempresa utilizando aplicaciones ofimáticas específicas para asegurar la eficiencia y concordancia de datos, forma y plazos.

Controlar las operaciones de venta resolviendo los imprevistos, quejas y reclamaciones de los clientes para garantizar la calidad del proceso de comercialización.

El autor

nota

El solucionario de todos los tests del libro se puede encontrar en nuestra web:

www.canopina.com