



**EDUCA  
BUSINESS  
SCHOOL**



Titulación certificada por  
**EDUCA BUSINESS SCHOOL**



## Maestría Internacional en Dirección General + Maestría Internacional en Dirección Comercial



LLAMA GRATIS: (+34) 958 050 217



# Educa Business Formación Online



Años de experiencia avalan el trabajo docente desarrollado en Educa, basándose en una metodología completamente a la vanguardia educativa

## SOBRE **EDUCA**

Educa Business School es una Escuela de Negocios Virtual, con reconocimiento oficial, acreditada para impartir formación superior de postgrado, (como formación complementaria y formación para el empleo), a través de cursos universitarios online y cursos / másteres online con título propio.

## NOS COMPROMETEMOS CON LA **CALIDAD**

Educa Business School es miembro de pleno derecho en la Comisión Internacional de Educación a Distancia, (con estatuto consultivo de categoría especial del Consejo Económico y Social de NACIONES UNIDAS), y cuenta con el **Certificado de Calidad de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)** de acuerdo a la normativa ISO 9001, mediante la cual se Certifican en Calidad todas las acciones

Los contenidos didácticos de Educa están elaborados, por tanto, bajo los parámetros de formación actual, teniendo en cuenta un sistema innovador con tutoría personalizada.

Como centro autorizado para la impartición de formación continua para personal trabajador, **los cursos de Educa pueden bonificarse, además de ofrecer un amplio catálogo de cursos homologados y baremables en Oposiciones** dentro de la Administración Pública. Educa dirige parte de sus ingresos a la sostenibilidad ambiental y ciudadana, lo que la consolida como una Empresa Socialmente Responsable.

Las Titulaciones acreditadas por Educa Business School pueden **certificarse con la Apostilla de La Haya (CERTIFICACIÓN OFICIAL DE CARÁCTER INTERNACIONAL** que le da validez a las Titulaciones Oficiales en más de 160 países de todo el mundo).

Desde Educa, hemos reinventado la formación online, de manera que nuestro alumnado pueda ir superando de forma flexible cada una de las acciones formativas con las que contamos, en todas las áreas del saber, mediante el apoyo incondicional de tutores/as con experiencia en cada materia, y la garantía de aprender los conceptos realmente demandados en el mercado laboral.

## Maestría Internacional en Dirección General + Maestría Internacional en Dirección Comercial



**DURACIÓN:**

1.200 horas



**MODALIDAD:**

Online



**PRECIO:**

1.795 \$

Incluye materiales didácticos,  
titulación y gastos de envío.

CENTRO DE FORMACIÓN:

Educa Business School



## Titulación

Doble Titulación:

- Titulación de Maestría Internacional en Dirección General con 600 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 de Maestría Internacional en Dirección Comercial con 600 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



Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Educa Business School vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).



## Descripción

Si quiere dedicarse profesionalmente al entorno de la gestión empresarial y desea adquirir los conocimientos oportunos para desenvolverse de manera experta en las funciones de dirección y administración de la estrategia de la empresa este es su momento, con la Maestría Online en Dirección General y Planificación Estratégica podrá aprender las técnicas esenciales para desarrollar las diferentes tareas propias de la dirección empresarial. Gracias a Esta Maestría conocerá los aspectos fundamentales sobre la gestión de recursos humanos, planes de marketing y gestión de compras en general.

Este Técnico Profesional en Psicología y Técnicas de Venta ofrece una formación especializada en la materia. A la hora de tratar con clientes la relación entre el vendedor y el cliente resulta trascendental, de una buena relación y del entendimiento entre ambos se puede llegar a una situación óptima, es decir, al cumplimiento de los objetivos de ambas partes, debido a la importancia dentro de esta maestría. Por otro lado, vivimos en una sociedad de consumo en la que se valoran cada uno de los valores añadidos que nos ofrecen tras un proceso de compra. Así, resulta imprescindible el conocimiento y la utilización de las técnicas de venta a la hora de presentar a los clientes los bienes y servicios que ofertamos.

## Objetivos

- Desarrollar las competencias directivas del participante, profundizando en la visión global de la empresa. - Asumir funciones de liderazgo en negocios globalizados, competitivos y especializados. - Desarrollar el pensamiento estratégico, la innovación y la capacidad emprendedora. - Conocer en qué consiste el liderazgo de un equipo y coaching - Introducir en técnicas para mejorar el funcionamiento de un equipo - Definir los conflictos y sus modos de prevención, afrontamiento y resolución. - Aprender los valores éticos de la RSC. - Conocer los objetivos y la gestión de la RSC en las organizaciones. - Insertar al alumnado en el mundo del comercio electrónico y el desarrollo del marketing en esta área. - Introducir al alumnado en el mundo de la publicidad y su repercusión en las ventas. - Adquirir conocimientos sobre la logística del aprovisionamiento.
- Realizar compras a proveedores y atender a la documentación y presupuestos. - Aprender el papel del marketing en el sistema económico y en la gestión empresarial. - Conocer las bases fundamentales del marketing online y el posicionamiento web.
- 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.

## A quién va dirigido

El Técnico Profesional en Psicología y Técnicas de Venta está dirigida a profesionales relacionados con la comercialización. Empresarios, economistas, dependientes, comerciantes,... a todo tipo de vendedores de cualquier ámbito. Consumidores que muestren su especial interés en conocer cómo pueden influir en sus decisiones para la realización de una compra. A cualquier persona que quiera iniciar su propio negocio de forma autónoma. En general, a cualquier persona interesada en formarse en éste ámbito.

## **Para qué te prepara**

Esta Maestría Online en Dirección General y Planificación Estratégica le prepara para conocer a fondo las funciones sobre dirección y administración de los distintos departamentos dentro de la empresa como contabilidad, recursos humanos o marketing en general.

El Técnico Profesional en Psicología y Técnicas de Venta le prepara para conocer las funciones del mercado, así como sus tipos y fases. Además se analizará tanto la psicología desde el punto de vista del consumidor como del vendedor, se comprobará en qué consiste el servicio o la atención al cliente y cómo podemos influir (como vendedores) en su decisión de compra. También tendremos un acercamiento a cómo debemos tener nuestro punto de venta en cuanto a decoración, organización,... para así ser un servicio más atrayente al consumidor. No olvidaremos tratar las habilidades sociales que debemos poseer y potenciar para lograr nuestros objetivos comerciales tanto en el desarrollo de la venta, en la negociación y en la postventa.

## **Salidas Laborales**

Sector empresarial / Responsabilidad social corporativa / Recursos humanos / Marketing.  
Comercial, Atención al Público, Proveedores, Dependientes, Personal del Departamento de Comunicación, Relaciones Públicas, Personal del departamento de Marketing.

## **Formas de Pago**

- Tarjeta
- Transferencia
- Paypal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Fracciona tu pago en cómodos plazos sin intereses

+ Envío Gratis.

- Tarta

Llama gratis al teléfono  
**(+34) 958 050 217** e  
infórmate de los pagos a  
plazos sin intereses que  
hay disponibles



## Financiación

Facilidades económicas y financiación 100% sin intereses.

En Educa Business ofrecemos a nuestro alumnado facilidades económicas y financieras para la realización de pago de matrículas, todo ello 100% sin intereses.

**10% Beca Alumnos:** Como premio a la fidelidad y confianza ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.



## Metodología y Tutorización

El modelo educativo por el que apuesta Euroinnova es el **aprendizaje colaborativo** con un método de enseñanza totalmente interactivo, lo que facilita el estudio y una mejor asimilación conceptual, sumando esfuerzos, talentos y competencias.

El alumnado cuenta con un **equipo docente** especializado en todas las áreas.

Proporcionamos varios medios que acercan la comunicación alumno tutor, adaptándonos a las circunstancias de cada usuario.

Ponemos a disposición una **plataforma web** en la que se encuentra todo el contenido de la acción formativa. A través de ella, podrá estudiar y comprender el temario mediante actividades prácticas, autoevaluaciones y una evaluación final, teniendo acceso al contenido las 24 horas del día.

Nuestro nivel de exigencia lo respalda un **acompañamiento personalizado**.



## Redes Sociales

Síguenos en nuestras redes sociales y pasa a formar parte de nuestra gran **comunidad educativa**, donde podrás participar en foros de opinión, acceder a contenido de interés, compartir material didáctico e interactuar con otros/as alumnos/as, ex alumnos/as y profesores/as. Además, te enterarás antes que nadie de todas las promociones y becas mediante nuestras publicaciones, así como también podrás contactar directamente para obtener información o resolver tus dudas.





## Reinventamos la Formación Online



### Más de 150 cursos Universitarios

Contamos con más de 150 cursos avalados por distintas Universidades de reconocido prestigio.



### Campus 100% Online

Impartimos nuestros programas formativos mediante un campus online adaptado a cualquier tipo de dispositivo.



### Amplio Catálogo

Nuestro alumnado tiene a su disposición un amplio catálogo formativo de diversas áreas de conocimiento.



### Claustro Docente

Contamos con un equipo de docentes especializados/as que realizan un seguimiento personalizado durante el itinerario formativo del alumno/a.



### Nuestro Aval AEC y AECA

Nos avala la Asociación Española de Calidad (AEC) estableciendo los máximos criterios de calidad en la formación y formamos parte de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), dedicada a la investigación de vanguardia en gestión empresarial.



### Club de Alumnos/as

Servicio Gratuito que permite a nuestro alumnado formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: beca, descuentos y promociones en formación. En este, se puede establecer relación con alumnos/as que cursen la misma área de conocimiento, compartir opiniones, documentos, prácticas y un sinfín de intereses comunitarios.



### Bolsa de Prácticas

Facilitamos la realización de prácticas de empresa, gestionando las ofertas profesionales dirigidas a nuestro alumnado. Ofrecemos la posibilidad de practicar en entidades relacionadas con la formación que se ha estado recibiendo en nuestra escuela.



### Revista Digital

El alumnado puede descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, y otros recursos actualizados de interés.



### Innovación y Calidad

Ofrecemos el contenido más actual y novedoso, respondiendo a la realidad empresarial y al entorno cambiante, con una alta rigurosidad académica combinada con formación práctica.

## Acreditaciones y Reconocimientos



## Temario

# PARTE 1. MAESTRÍA INTERNACIONAL EN DIRECCIÓN GENERAL

## MÓDULO 1. EXPERTO EN CONTABILIDAD

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LA CONTABILIDAD

1. Evolución histórica
2. Concepto de Contabilidad

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL MÉTODO CONTABLE

1. Concepto
2. Partida doble (dualidad)
3. Valoración
4. Registro contable
5. Los estados contables
6. El patrimonio

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. DESARROLLO DEL CICLO CONTABLE

1. Observaciones previas
2. Apertura de la contabilidad
3. Registro de las operaciones del ejercicio
4. Ajustes previos a la determinación del resultado
5. Balance de comprobación de sumas y saldos
6. Cálculo del resultado
7. Cierre de la contabilidad
8. Cuentas anuales

9. Distribución del resultado

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. NORMALIZACIÓN CONTABLE EN ESPAÑA**

1. Introducción El proceso de reforma
2. Libros de contabilidad
3. El Plan General de Contabilidad
4. El nuevo PGC para las PYMES
5. Microempresas

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. MARCO CONCEPTUAL**

1. Principios contables
2. Criterios de valoración

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. GASTOS E INGRESOS**

1. Concepto de pagos y cobros
2. Concepto de gastos e ingresos
3. Clasificación
4. Registro contable de estas partidas y determinación del resultado contable
5. Registro y Valoración de los gastos
6. Valoración de los ingresos

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. PERIODIFICACIÓN CONTABLE**

1. Introducción
2. Ingresos y gastos no devengados, efectuados en el ejercicio
3. Ingresos y gastos devengados y no vencidos

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. INMOVILIZADO MATERIAL**

1. El inmovilizado técnico: concepto y clases
2. Inmovilizado material
3. Inversiones Inmobiliarias
4. Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta
5. Inmovilizado en curso
6. Arrendamientos Leasing

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. INMOVILIZADO INTANGIBLE**

1. Concepto
2. Elementos integrantes
3. Registro contable
4. Correcciones valorativas

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 10. EXISTENCIAS**

1. Concepto
2. Clasificación
3. Registro contable
4. Valoración
5. Correcciones valorativas

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 11. ACTIVOS FINANCIEROS I: OPERACIONES DE TRÁFICO**

- 1.Introducción
- 2.Préstamos y partidas a cobrar: Clientes y deudores
- 3.Efectos comerciales a cobrar

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 12. ACTIVOS FINANCIEROS II: OPERACIONES FINANCIERAS**

- 1.Clasificación
- 2.Inversiones mantenidas hasta el vencimiento
- 3.Activos financieros mantenidos para negociar
- 4.Activos financieros disponibles para la venta
- 5.Reclasificación de los activos financieros
- 6.Intereses y dividendos recibidos de activos financieros
- 7.Inversiones en el patrimonio de empresas del grupo, multigrupo y asociadas

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 13. PASIVOS FINANCIEROS**

- 1.Concepto
- 2.Débitos por operaciones comerciales
- 3.Deudas con personal de la empresa y administraciones públicas
- 4.Débitos por operaciones no comerciales
- 5.Pasivos financieros mantenidos para negociar
- 6.Baja de pasivos financieros
- 7.Instrumentos de patrimonio propios
- 8.Casos particulares

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 14. PATRIMONIO NETO**

- 1.Introducción
- 2.Fondos propios
- 3.Subvenciones, donaciones y legados
- 4.Provisiones y contingencias

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 15. IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO**

- 1.Introducción
- 2.Regulación legal y concepto
- 3.Características generales
- 4.Neutralidad impositiva IVA soportado e IVA repercutido
- 5.Cálculo del impuesto y base imponible
- 6.Tipo de gravamen
- 7.Registro contable del IVA
- 8.Liquidación del IVA

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 16. IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS**

- 1.Nociones fundamentales
- 2.Cálculo de la cuota líquida
- 3.Gasto devengado

- 4.Registro contable
- 5.Diferencias Temporarias
- 6.Compensación de bases imposables negativas de ejercicios anteriores
- 7.Diferencias entre resultado contable y base imponible

#### UNIDAD DIDÁCTICA 17. LAS CUENTAS ANUALES

- 1.Introducción
- 2.Balance
- 3.Cuenta de Pérdidas y ganancias
- 4.Estado de Cambios en el Patrimonio Neto
- 5.Estado de Flujos de Efectivo
- 6.Memoria

## MÓDULO 2. HABILIDADES DIRECTIVAS

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESO DIRECTIVO

- 1.El proceso directivo
- 2.Liderazgo
- 3.Motivación

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. LAS FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN

- 1.Introducción
- 2.El contenido de los procesos de dirección
- 3.La dimensión estratégica de la dirección
- 4.Dimensión ejecutiva de la dirección
- 5.El desarrollo de la autoridad

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA NEGOCIACIÓN

- 1.Concepto de negociación
- 2.Estilos de negociación
- 3.Los caminos de la negociación
- 4.Fases de la negociación

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN

- 1.Estrategias de negociación
- 2.Tácticas de negociación
- 3.Cuestiones prácticas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA FIGURA DEL SUJETO NEGOCIADOR

- 1.La personalidad del negociador
- 2.Habilidades del negociador
- 3.Características del sujeto negociador
- 4.Clases de negociadores
- 5.La psicología en la negociación

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. LAS RELACIONES GRUPALES

- 1.El funcionamiento del grupo
- 2.El rol en el grupo
- 3.El liderazgo en el grupo
- 4.La comunicación en el grupo

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA DINÁMICA DE GRUPOS**

- 1.¿Qué es la dinámica de grupos?
- 2.¿Qué son las técnicas grupales?
- 3.Clasificación de las técnicas grupales
- 4.Fundamentos de selección y aplicación de las técnicas grupales

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. LAS TÉCNICAS GRUPALES EN LA ORGANIZACIÓN**

- 1.Técnicas de grupo grande
- 2.Técnicas de grupo mediano
- 3.Técnicas de grupo pequeño
- 4.Técnicas de trabajo o producción grupal
- 5.Técnicas de dinamización grupal
- 6.Técnicas para el estudio y trabajo de temas
- 7.Técnicas de evaluación grupal

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. DIRECCIÓN DE REUNIONES, DESARROLLO Y CIERRE DE LA REUNIÓN**

- 1.Realizar la presentación
- 2.El arte de preguntar y responder
- 3.Intervención de los participantes
- 4.Utilización de medios técnicos y audiovisuales
- 5.Cierre de la reunión
- 6.Elaboración del acta de reunión

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 10. LAS HABILIDADES SOCIALES EN LA GESTIÓN DE GRUPOS (I)**

- 1.¿Qué son las habilidades sociales?
- 2.La asertividad
- 3.La empatía
- 4.La escucha activa
- 5.La autoestima

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 11. EL LIDERAZGO EN EL EQUIPO**

- 1.Liderazgo
- 2.Enfoques en la teoría del liderazgo
- 3.Estilos de liderazgo
- 4.El papel del líder

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 12 . COACHING Y LIDERAZGO DE EMPRESA**

- 1.El coaching como ayuda a la formación del liderazgo
- 2.El coaching como estilo de liderazgo
- 3.El coach como líder y formador de líderes

4.El líder como coach

### **UNIDAD DIDÁCTICA 13. TÉCNICAS PARA MEJORAR EL FUNCIONAMIENTO DE UN EQUIPO**

1.Programa de entrenamiento

2.Técnicas de desarrollo en equipo

### **UNIDAD DIDÁCTICA 14. PREVENIR, AFRONTAR Y RESOLVER CONFLICTOS**

1.Introducción al conflicto

2.Perspectivas y definición del conflicto

3.Elementos básicos y tipos de conflictos

4.Niveles del conflicto

5.Estrategias para prevenir el conflicto

1.- Como denegar peticiones

2.- Cómo realizar críticas de modo constructivo

6.La gestión de conflictos: principios básicos

7.Estrategias para resolver conflictos

### **UNIDAD DIDÁCTICA 15. ESTRÉS LABORAL. CONSECUENCIAS Y MANEJO**

1.Definición de estrés

2.Factores condicionantes de estrés: la cuerda floja

3.Síntomas de estrés

4.Consecuencias del estrés a corto y a largo plazo

5.Características individuales del Estrés

6.Consecuencias del estrés sobre la salud

7.Efectos del estrés

8.Estrés en el puesto de trabajo

### **UNIDAD DIDÁCTICA 16. MOTIVACIÓN LABORAL**

1.La motivación en el entorno laboral

2.Teorías sobre la motivación laboral

3.El líder motivador

4.La satisfacción laboral

### **UNIDAD DIDÁCTICA 17. LA COMUNICACIÓN**

1.El proceso de comunicación

2.Tipos de comunicación

3.Barreras de la comunicación

4.La comunicación efectiva

5.Aspectos importantes en la interacción con el interlocutor

### **UNIDAD DIDÁCTICA 18. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA**

1.Las relaciones en la empresa: humanas y laborales

2.Tratamiento y flujo de la información en la empresa

3.La comunicación interna de la empresa

4.La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones



- 5.La comunicación externa de la empresa
- 6.La relación entre organización y comunicación en la empresa: centralización o descentralización
- 7.Herramientas de comunicación interna y externa

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 19. COMUNICACIÓN NO VERBAL**

- 1.El lenguaje no verbal
- 2.Relaciones entre la conducta verbal y no verbal
- 3.Entablar relaciones

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 20. RELACIONES INTERPERSONALES**

- 1.La comunicación interpersonal
- 2.Filtros y Barreras de la Comunicación
- 3.El conflicto interpersonal
- 4.Cómo expresar críticas y tipos de escucha activa
- 5.Obstáculos que se pueden presentar
- 6.Técnicas para mejorar esta habilidad Social

### **MÓDULO 3. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y LA EMPRESA SOSTENIBLE**

- 1.Introducción a la RSC
- 2.Principios y Valores de la Ética
- 3.La Empresa Tradicional y el Cambio de Modelo
- 4.Concepto de Responsabilidad Social Corporativa
- 5.¿Qué elementos debe contener la RSC?
- 6.Implantación de la RSC: la peculiaridad de las PYMES
- 7.Análisis de la RSC en España

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. LOS VALORES ÉTICOS DE LA RSC**

- 1.La Empresa Responsable y Sostenible: sus Valores Éticos
- 2.Valores y principios de la empresa tradicional
- 3.Valores y principios de la empresa responsable y sostenible

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL NUEVO MODELO DE EMPRESA RESPONSABLE SOSTENIBLE**

- 1.Fundamentos de la Empresa Socialmente Responsable
- 2.Características de la Empresas Socialmente Responsable
- 3.Creación de Valor

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA DIRECCIÓN DE EMPRESAS SOCIALMENTE RESPONSABLES**

- 1.Dirección de la empresa responsable sostenible
- 2.El Gobierno Corporativo
- 3.Ética Directiva en la Empresa Responsable y Sostenible
- 4.Auditorías éticas y de RSC
- 5.El Diseño de un Programa de Actuación de RSC

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. LOS OBJETIVOS Y LA GESTIÓN DE LA RSC EN LAS ORGANIZACIONES**

1. Formulación de objetivos de RSC
2. Planificación y programación de las actividades de la RSC
3. Control y seguimiento de los avances en RSC
4. Metodología para Implantar un Proceso de Gestión de RSC

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. LOS GRUPOS DE INTERÉS O STAKEHOLDERS**

1. Los Grupos de Interés
2. Concepto y Tipología de los stakeholders
3. Las Relaciones con los Grupos de Interés
4. La RSC y los distintos Grupos de Interés

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN EL MUNDO**

1. La RSC en materia de Derechos humanos
2. La RSC en materia de Derechos laborales
3. La RSC en materia Medioambiental
4. La RSC en el ámbito de la Protección de Datos a nivel internacional
5. Otras Normas e Iniciativas Internacionales sobre RSC
6. Ventajas prácticas de la aplicación de la RSC en la empresa

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN EUROPA**

1. Instrumentos de RSC a nivel europeo
2. Antecedentes de la RSC en la Unión Europea
3. Estado de la RSC a nivel europeo

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN ESPAÑA**

1. Introducción a la RSC en España
2. La RSC en el ámbito de los Derechos Humanos
3. La RSC en el ámbito de los Derechos Laborales
4. La RSC en el ámbito de la igualdad efectiva entre mujeres y hombres
5. La RSC en el ámbito de la protección de datos

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 10. LA NORMATIVA ISO 26000**

1. Introducción a la Norma ISO 26000
2. Antecedentes históricos
3. Propósitos de la Norma ISO 26000
4. Características de la Norma ISO 26000
5. Terminología aplicada a la Norma ISO 26000
6. Estructura y contenido de la Norma ISO 26000
7. Principales grupos de stakeholders que intervienen en la Norma ISO 26000
8. Actuaciones respecto a la Norma ISO 26000

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 11. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL. MODELO RS10**

1. Introducción al modelo RS10
2. Concepto de auditoría
3. La Responsabilidad Social Corporativa según el modelo RS10

4. Auditorías en los sistemas de gestión según el modelo RS10
5. Sistemas de gestión de la Responsabilidad Social
6. Gestión de los recursos según el modelo RS10
7. Requisitos del sistema de gestión de la Responsabilidad Social ante los grupos de interés
8. Medición, análisis y mejora del sistema de gestión de la RS

## **MÓDULO 4. 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 5. JEFE DE COMPRAS**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA EMPRESA Y EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS O APROVISIONAMIENTO**

1. Concepto y objetivos de la empresa
2. Elementos de la empresa
3. Funciones de la empresa
4. Clasificación de la empresa
5. Principios de organización empresarial
6. Organización interna de las empresas. Departamentos
7. Departamento comercial

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL APROVISIONAMIENTO. CONCEPTO Y ESTRATEGIAS

1. Logística de aprovisionamiento
2. El proceso de aprovisionamiento
3. Métodos de aprovisionamiento

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL PROCESO DE LAS COMPRAS EN RELACIÓN A LOS PROVEEDORES

1. Tipos de compras
2. Solicitud de información de los proveedores
3. Condiciones a negociar
4. Cláusulas. INCOTERMS
5. El envase y el embalaje

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. DOCUMENTOS EN EL PROCESO DE COMPRAS

1. La carta comercial
2. El pedido
3. La recepción de mercancías y el albarán
4. El recibo
5. Facturas
6. Libros de registro de facturas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. PRESUPUESTOS DE COMPRAS

1. Valoración del presupuesto de compras
2. Constante de proporcionalidad K

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. COSTES DEL PROCESO DE COMPRA

1. Tipos de costes
2. Criterios de distribución de costes
3. Cuenta de resultados de la empresa

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. CONTRATACIÓN MERCANTIL

1. El contrato mercantil
2. El contrato de compraventa mercantil
3. Compraventas mercantiles especiales

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. EL IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO

1. Naturaleza del impuesto
2. Hecho imponible
3. Operaciones no sujetas y operaciones exentas

4. Lugar de realización del hecho imponible
5. Devengo del impuesto
6. Sujetos pasivos
7. Repercusión del impuesto (Art. 88 LIVA)
8. Base imponible
9. Tipos de Gravamen
10. Dedución del impuesto
11. Gestión del impuesto
12. Regímenes especiales

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. MEDIOS DE PAGO

1. Cuestiones previas relativas a los medios de pago
2. Letra de cambio
3. Cheque
4. Pagaré
5. Transferencia bancaria
6. Tarjetas bancarias
7. Crédito documentario
8. Descuento de efectos comerciales

#### UNIDAD DIDÁCTICA 10. CONTROL DE EXISTENCIAS

1. Las existencias
2. La ficha de almacén
3. Métodos de valoración de existencias
4. El inventario
5. Indicadores de gestión
6. Sistemas de reposición

#### UNIDAD DIDÁCTICA 11. LA CALIDAD EN EL PROCESO DE APROVISIONAMIENTO

1. Concepto de calidad
2. Importancia económica de la calidad
3. Aspectos comerciales de la calidad
4. El control de calidad
5. Plan de acción del control de la calidad

#### UNIDAD DIDÁCTICA 12. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD. NORMA ISO 9001:2015

1. Aspectos introductorios
2. Introducción al contenido de la UNE-EN ISO 9001:2015
3. Etapas en el desarrollo, implantación y certificación de un SGC

## MÓDULO 6. MARKETING DIGITAL Y POSICIONAMIENTO WEB

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. MARKETING ONLINE

1. Introducción

2. Concepto de Marketing Digital
3. Funciones y objetivos del Marketing Digital
4. Ventajas del Marketing Digital
5. Características de Internet como medio del Marketing Digital

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL ENTORNO WEB**

1. Compra de dominio y contratación de hosting
2. Instalación de Wordpress
3. Configuraciones iniciales
4. Themes
5. Personalización de Wordpress
6. Creación de Posts y Páginas
7. Gestión comentarios
8. Biblioteca Multimedia
9. Gestión de usuarios y roles
10. Herramientas útiles

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMERCIO ELECTRÓNICO**

1. Auge del comercio online
2. Tipos de eCommerce
3. Atención al cliente
4. Embudos de conversión
5. Casos de éxito

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. POSICIONAMIENTO WEB**

1. Importancia del SEO
2. Funcionamiento de los buscadores
3. Google: algoritmos y actualizaciones
4. Cómo salir de una penalización en Google
5. Estrategia SEO

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. POSICIONAMIENTO ORGÁNICO EN BUSCADORES (SEO)**

1. SEO local
2. SEO internacional
3. SEO para apps: ASO
4. SEO para Amazon Marketplace
5. SEO en Youtube

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. TÉCNICAS SEO**

1. Auditoria de indexabilidad
2. Velocidad de carga de la web (WPO) y renderizado
3. Monitorización de marca
4. Análisis y planificación del posicionamiento orgánico
5. Códigos de estado y Protocolo

6.Análisis Log

7.Análisis de la taxonomía web

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. POSICIONAMIENTO PATROCINADO EN BUSCADORES (SEM)**

1.Introducción al SEM

2.Principales conceptos de SEM

3.Sistema de pujas y calidad del anuncio

4.Primer contacto con Google Ads

5.Creación de anuncios de calidad

6.Indicadores clave de rendimiento en SEM

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. KEYWORD HUNTING PARA SEO Y SEM - HERRAMIENTAS**

1.Introducción

2.Tipo de Keywords

3.SEMrush

4.Sistrix

5.LongTail y Voice Search: AnswerThePublic

6.Herramientas gratuitas

7.Extensiones para Chrome

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. MARKETING DE CONTENIDOS (CONTENT MARKETING)**

1.¿Qué es el Inbound Marketing?

2.Marketing de Contenidos

3.Marketing viral

4.Video Marketing

5.Reputación online

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 10. BLACK HAT SEO**

1.¿Qué es Black Hat SEO?

2.White Hat SEO

3.Riesgos del uso de Black Hat SEO

4.Técnicas Black Hat SEO

5.Cambios en los algoritmos de Google y penalizaciones

6.Informe de Acciones manuales

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 11. PLAN SOCIAL MEDIA**

1.Tipos de redes sociales

2.La importancia actual del social media

3.Prosumer

4.Contenido de valor

5.Marketing viral

6.La figura del Community Manager

7.Social Media Plan

8.Reputación Online



# PARTE 2. MAESTRÍA INTERNACIONAL EN DIRECCIÓN COMERCIAL

## MÓDULO 1. 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 la 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 características.
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.

## MÓDULO 2. MARKETING Y JEFE DE VENTAS

#### 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.

#### **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: 2x1, 3x2, 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.

### MÓDULO 3. 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 4. MARKETING DIGITAL**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTUALIZACIÓN DEL MARKETING DIGITAL**

- 1.Introducción
- 2.Concepto de Marketing Digital
- 3.Funciones y objetivos del Marketing Digital
- 4.Ventajas del Marketing Digital
- 5.Características de Internet como medio del Marketing Digital

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONTEXTUALIZACIÓN DEL SOCIAL MEDIA**

- 1.Tipos de redes sociales
- 2.La importancia actual del social media
- 3.Prosumer
- 4.Contenido de valor
- 5.Marketing viral
- 6.La figura del Community Manager
- 7.Social Media Plan
- 8.Reputación Online

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. POSICIONAMIENTO ORGÁNICO: SEO**

- 1.Importancia del SEO
- 2.Funcionamiento de los buscadores

3. Google: algoritmos y actualizaciones
4. Cómo salir de una penalización en Google
5. Estrategia SEO

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. SEM: PERFORMAN MARKETING

1. Introducción al SEM
2. Principales conceptos de SEM
3. Sistema de pujas y calidad del anuncio
4. Primer contacto con Google Ads
5. Creación de anuncios de calidad
6. Indicadores clave de rendimiento en SEM

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. INBOUND MARKETING

1. ¿Qué es el Inbound Marketing?
2. Marketing de Contenidos
3. Marketing viral
4. Video Marketing
5. Reputación online

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. SOCIAL CRM

1. Introducción
2. Marketing relacional
3. Experiencia del usuario
4. Herramientas de Social CRM

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN SOCIAL MEDIA

1. Definir la estrategia
2. Cuentas específicas
3. Identificación del equipo
4. Definir el tono de la comunicación
5. Protocolo de resolución de problemas
6. Manual de Preguntas Frecuentes (FAQ)
7. Monitorización
8. Gestión, seguimiento y fidelización
9. Medición de la gestión de atención al cliente

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. EMAIL MARKETING

1. Fundamentos del email marketing
2. Objetivos del email marketing
3. Estructura de un email
4. Tipos de campañas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. E-COMMERCE

1. Auge del comercio online
2. Tipos de eCommerce

3. Atención al cliente
4. Embudos de conversión
5. Casos de éxito

#### UNIDAD DIDÁCTICA 10. COPYWRITING

1. ¿Qué es el copywriting?
2. Conectar, emocionar y convencer
3. Principales técnicas de copywriting
4. SEO para Copywriting
5. La importancia de los títulos

## MÓDULO 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