

FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Nombre del curso: Comunicación, marketing y ventas en pastelería

Duración: 30h

Modalidad: Online

Objetivo

- Distinguir y analizar los procesos de información que se producen en los establecimientos de producción y venta de productos de pastelería.
- Aplicar las técnicas de venta, optimizando los resultados económicos del establecimiento manteniendo la satisfacción del cliente.

Contenido

1. Estudiar las necesidades y deseos del cliente en segmentos bien definidos del mercado.
2. Comunicación interpersonal y sus tipos.
3. Análisis de las necesidades humanas y la motivación.
4. Evaluar y medir la imagen de la empresa y la satisfacción del cliente.
5. Motivación a todos los departamentos.
6. Estructura C.R.M. (Customer Relationship Management).
7. Marketing.
8. Elementos de merchandising en pastelería.
9. Estructura de un plan de marketing.