

## 2. CONTROL DE GESTIÓN COMERCIAL Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE

### I. DIRIGIDO A:

Empresarios y empresarias o empleados de PYMES que deseen conocer y aplicar en sus negocios, nuevas herramientas de gestión comercial.

### II. OBJETIVO:

EOI ha diseñado un programa formativo para ayudar al pequeño empresario a cubrir estas carencias, con el fin de mejorar sus capacidades para competir y asegurar las posibilidades de éxito de su empresa.

Específicamente se pretende:

- Que el pequeño empresario capte ideas sobre las diversas formas de planificación y control de marketing y ventas, que le permitan aprovechar oportunidades de desarrollo y de mejora de su empresa.
- Mentalizar al pequeño empresario sobre la importancia y repercusión de la orientación cliente para su negocio.

### III. METODOLOGÍA:

Este curso combina sesiones teóricas con tutorías individualizadas, donde cada participante es asesorado por profesores de EOI sobre las posibles aplicaciones de los temas tratados en su negocio.

El curso tiene una duración de 18 horas (16 horas lectivas y 2 horas de tutoría, de media por alumno/a), repartidas en dos fases de una semana de duración cada una.

#### IV. PROGRAMA:

El curso incluye las siguientes materias:

##### Módulo lectivo

16 horas

##### Primera sesión

- La función de control en el proceso de gestión de la empresa.
- Tipos de control en el área de marketing y ventas.
- Los procedimientos de venta.
- Control de gestión de ventas.

##### Segunda sesión

- El control del plan de marketing.
- Rentabilidad comercial.

##### Tercera sesión

- El control de la eficacia comercial.
- Revisión del marketing a largo plazo.
- Guía para el control de la gestión comercial en la pyme.

##### Cuarta sesión

- El cliente, protagonista en la gestión integral y en la calidad.
- La captación y conservación de clientes.
- Marketing relacional y fidelización del cliente.
- La satisfacción del cliente.
- Aplicación del CRM.
- Otras mejoras en la orientación cliente.

Tutorías por alumno

2 horas<sup>59</sup>

**Duración total del curso:**

**18 horas**

---

<sup>59</sup> El número de horas de tutoría alumno es una cifra aproximada que puede variar en función de las características y necesidades de cada alumno