

## FICHA TÉCNICA DEL CURSO

**Nombre del curso:** Comunicación, marketing y ventas en restauración

**Duración:** 35h

**Modalidad:** Online

### Objetivo

- Describir los servicios y productos ofertados en floristería y atender al público.
- Reconocer los requisitos necesarios, medios de pago, sistemas de cobro, datos personales y atender al público.

### 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 restauración.
9. Estructura de un plan de marketing.