

# matrícula10

## FICHA TÉCNICA

<b>Modalidad</b>	Online
<b>Acción formativa</b>	<b>Comunicación, marketing y ventas en restauración</b>
<b>Área profesional</b>	Hostelería y Turismo
<b>Profesor</b>	Titulación universitaria. Mínimo 3 años de experiencia docente. Formación metodológica.
<b>Evaluación</b>	Evaluación continua a través de las autoevaluaciones de cada unidad. <b>NO SIENDO OBLIGATORIAS LAS ACTIVIDADES</b>
<b>Objetivos</b>	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.
<b>Índice</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Estudiar las necesidades y deseos del cliente en segmentos bien definidos del mercado.</li><li>2. Comunicación interpersonal y sus tipos.</li><li>3. Análisis de las necesidades humanas y la motivación.</li><li>4. Evaluar y medir la imagen de la empresa y la satisfacción del cliente.</li><li>5. Motivación a todos los departamentos.</li><li>6. Estructura C.R.M.(Customer Relationship Management).</li><li>7. Marketing.</li><li>8. Elementos de merchandising en restauración.</li><li>9. Estructura de un plan de marketing.</li></ol>