

# COMUNICACIÓN, MARKETING Y VENTAS EN RESTAURACIÓN



**SKU:** CT0413

**Horas:** 35

## 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.
  - 3.1. El proceso decisorio.
  - 3.2. Las expectativas de los clientes y sus técnicas.
  - 3.3. Técnicas de satisfacción.
  - 3.4. Estándares de calidad.
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).
  - 6.1. Ventas.
  - 6.2. Asignación de objetivos de ventas a cada unidad o persona del negocio.
  - 6.3. Gestión de todos los tipos de contactos que se mantengan.
  - 6.4. Gestión de cuentas.
  - 6.5. Gestión de ofertas.
  - 6.6. Gestión de contratos.
  - 6.7. Seguimiento de los objetivos marcados.
7. Marketing.
  - 7.1. Datos de Mercado.
  - 7.2. Datos de la competencia.
  - 7.3. Segmentación de clientes.
  - 7.4. Definición de la oferta.
  - 7.5. Asignación de segmentos/canales.
  - 7.6. Servicios.
8. Elementos de merchandising en restauración.
  - 8.1. Decorado y ambiente.
  - 8.2. Equipamiento.

- 8.3. Menú.
- 8.4. Ubicación preferente del producto.
- 8.5. Fotos.
- 8.6. Mástiles.
- 8.7. Carteles.
- 8.8. Publicidad.
- 8.9. Animación.
- 8.10. Demostraciones y degustaciones.
- 8.11. Otros.
- 9. Estructura de un plan de marketing.
  - 9.1. Fase analítica.
  - 9.2. Fase estratégica.
    - 9.2.1. Política Marketing-Mix.
  - 9.3. Fase operativa.