

## **COMT016PO.** **Comercialización de** **productos de madera**



**Sku:** 69927IN

**Horas:** 50

**Formato:** HTML

### **OBJETIVOS**

- Adquirir los conocimientos sobre las características técnicas y las normativas (GFS) relacionadas con los productos de la madera en la rehabilitación y construcción con madera, así como sobre las claves fundamentales del diseño de un plan de acción comercial para su venta y prestación de un servicio de calidad de atención al cliente.
- Analizar cómo organizar el entorno comercial para mejorar el rendimiento en el proceso de ventas.
- Diferenciar las estrategias y técnicas que se aplican en el proceso de ventas.
- Comprender la importancia de la atención y orientación al cliente en el contexto empresarial, destacando las diversas perspectivas que influyen en la calidad de esta atención.
- Analizar información sobre la madera y los productos derivados de ella.
- Distinguir las diferentes teorías y enfoques relacionados con las estructuras de madera históricas.
- Distinguir las propiedades físicas y mecánicas de la madera.
- Conocer los productos de la madera en la construcción y rehabilitación.
- Identificar los principales tipos de daños, ataques y patologías que afectan a la madera.
- Analizar la importancia de la calidad de la madera estructural en la construcción de edificios y estructuras.
- Conocer las diferentes especies de maderas.
- Analizar la importancia de la gestión forestal sostenible y la cadena de custodia en el sector de la madera.
- Adquirir una comprensión completa del marcado CE.

### **CONTENIDOS**

#### **Planificación de la acción comercial**

Introducción

Organización del entorno comercial

Gestión de la venta profesional

Documentación propia de la venta de productos y servicios

Cálculo y aplicaciones propias de la venta

Resumen

## **Técnicas de venta**

Introducción

Procesos de venta

Aplicación de técnicas de venta

Seguimiento y fidelización de clientes

Resolución de conflictos y reclamaciones propios de la venta

Resumen

## **Atención y orientación al cliente**

Introducción

Perspectivas de la calidad en la atención al cliente

Calidad en la atención al cliente

Fases en la atención al cliente

Resumen

## **La madera y los productos de la madera**

Introducción

La madera

Productos de la madera

Resumen

## **Teoría sobre estructuras de madera históricas**

Introducción

Teoría de las formas estructurales

Teoría de los sistemas estructurales

Teoría de adaptación y evolución

Teoría de la conservación

Resumen

## **Principales propiedades físicas y mecánicas de la madera**

Introducción

Propiedades físicas de la madera

Propiedades mecánicas de la madera

Resumen

## **Productos de la madera en la construcción y rehabilitación. Características técnicas**

Introducción

Productos de la madera en la construcción y rehabilitación

Características técnicas

Resumen

## **Daños, ataques y patologías de la madera**

Introducción

Insectos xilófagos

Hongos y podredumbre

Deformaciones, manchas y decoloración

Resumen

## **Calidad de la madera estructural. Normativa**

Introducción

Calidad de la madera estructural

Normativa

Resumen

## **Especies de maderas**

Introducción

Especies de madera

Uso sostenible de la madera

Resumen

## **Certificación forestal y cadena de custodia**

Introducción

El sector de la madera y el mueble en España

Origen de la gestión forestal sostenible (GFS)

Sistemas de certificación de la GFS

Alcance de la gestión forestal sostenible

Cadena de custodia

Sistemas de certificación de cadena de custodia

Resumen

## **Marcado CE**

Introducción

Antecedentes y disposiciones legales

Marcado CE

Especificaciones técnicas

Alcance del marcado de CE

Normas armonizadas para los productos de madera

Sistemas de evaluación de conformidad

Control de producción en fábrica

Control de calidad en obra: recepción de materiales

Resumen