



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 mercado 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

Mercado CE

Introducción

Antecedentes y disposiciones legales

Mercado CE

Especificaciones técnicas

Alcance del mercado 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