



## **Comunicación, marketing y ventas en pastelería**

**Sku:** CT2172

**Horas:** 29

**Formato:** HTML

### **CONTENIDOS**

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 pastelería. 8.1. Decorado y ambiente. 8.2. Equipamiento. 8.3. Carta de productos de pastelería. 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. 9.3. Fase operativa.