

# Comercialización de ofertas de pastelería

## Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

## Objetivos:

Analizar el sector de la pastelería y definir el posicionamiento del establecimiento, interpretando las variables que lo configuran y explicando la situación actual y las tendencias que se detectan.

Analizar los procesos de información, asesoramiento y venta, y aplicar en ellos los procedimientos y las técnicas de atención al cliente y de comunicación adecuados, como elemento básico para el logro de los objetivos empresariales.

Desarrollar acciones promocionales aplicables a establecimientos de producción y venta de productos de pastelería, aplicando técnicas de marketing.

## Contenidos:

Tema 1. Venta de servicios en pastelería.

- 1.1. Clasificación y características de los servicios en pastelería.
- 1.2. Identificación de las fuentes informativas de la oferta de pastelería.
- 1.3. EstTemaio y análisis del entorno.
- 1.4. Tipos de tarifas y condiciones de aplicación según nuestro objetivo.
- 1.5. Estrategias para la fijación de precios.
- 1.6. Tipos de servicios que se pueden ofertar.

Tema 2. Análisis de la situación en el sector de la pastelería.

- 2.1. EstTemaio y análisis de situación del mercado.
- 2.2. Análisis del sector de restauración.
- 2.3. Tipos de investigación de mercado.
- 2.4. Posicionamiento de una empresa de pastelería.

Tema 3. Comunicación, marketing y ventas en pastelería.

- 3.1. EstTemaio las necesidades y deseos del cliente en segmentos bien definidos del mercado.

- 
- 3.2. Comunicación interpersonal y sus tipos.
  - 3.3. Análisis de las necesidades humanas y la motivación.
  - 3.4. Evaluar y medir la imagen de la empresa y la satisfacción del cliente.
  - 3.5. Motivación a todos los departamentos.
  - 3.6. Estructura C.R.M. (Customer Relationship Management).
  - 3.7. Marketing.
  - 3.8. Elementos de merchandising en pastelería.
  - 3.9. Estructura de un plan de marketing.