

Categorías: Comercio y marketing

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 www.criterias.com | TEL: 91 571 21 39 | BCN: 93 265 26 77

Calidad en la atención al cliente

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

Antecedentes y disposiciones legales

Marcado 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