



MASTER DE DIRECCION  
**Y GESTION**  
DE VENTAS

**GADE**  
BUSINESS SCHOOL 



## EN CUALQUIER ENTORNO LABORAL **NECESITAN EXPERTOS EN ESTRATEGIAS DE ORGANIZACIÓN**

**La complejidad de los mercados viene determinada por el nivel de cambios que se producen y por la velocidad de estos.**

Actualmente nos encontramos en una época de mercados complejos y muy dinámicos, lo que afecta a la forma en que vendemos y ofrecemos nuestros productos y servicios. En un periodo de tiempo relativamente corto, hemos visto cómo la globalización nos ha permitido operar en mercados en los que hasta hace poco era imposible penetrar, además de asistir al desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y al establecimiento de internet como un potente canal de venta y comunicación con nuestros clientes, tanto potenciales como actuales. Todos estos factores afectan a los hábitos de comportamiento de compra de nuestros clientes: la venta ya no es un fin, sino un medio para para conseguir fidelizarlos.

Así, nos encontramos con que las empresas están obligadas a incrementar la eficiencia y el nivel de servicio que ofrecen, y para ello se necesitan profesionales de las ventas que estén muy atentos a las necesidades de sus clientes.

El Máster de Dirección y Gestión de Ventas muestra a los profesionales de la venta cómo gestionar todos los procesos comerciales en un entorno cambiante y globalizado, profundiza en lo que debemos hacer para conocer lo mejor posible a nuestros clientes y, en definitiva, muestra las herramientas necesarias para conseguir los objetivos de venta marcados.

## CAPTAR NUEVO TALENTO PARA MEJORAR LA EMPRESA

Es preciso conocer que valores y competencias deben poseer las personas a las que se ha encomendado la consecución de resultados en cada empresa.



### Cuales son los **BENEFICIOS**

Obtener y procesar la información necesaria para la definición de estrategias y actuaciones comerciales.

Gestionar la fuerza de ventas y coordinar al equipo de comerciales.

Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización.

Organizar y controlar las acciones promocionales en espacios comerciales.

Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales.

Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.

Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.

Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.

Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.

Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

### ...Y UN LARGO ETCETERA



### Quienes son los **DESTINATARIOS**

**Profesionales que se dedican a la venta**  
**Profesionales y directivos que**  
**participen en los procesos de venta en**  
**sus empresas**

**Directivos y profesionales que**  
**requieran actualizar su formación**

**Licenciados con experiencia en**  
**Comercial y Marketing**

**Para toda aquella persona que**  
**quiera prosperar en su empresa y todo**  
**aquel interesado en su campo**



### Salidas **PROFESIONALES**

**Director Comercial**  
**Director General de Ventas**  
**Gerente de Ventas**  
**Responsable de Marketing**  
**Responsable de Trade Marketing**  
**Key Account Manager**  
**Jefe de Ventas**

Área  
**1**

**ACTIVIDADES Y GESTIÓN  
COMERCIAL DE VENTAS**

**MÓDULO 1: ORGANIZACIÓN COMERCIAL**

- 1.** Dirección y estrategias de ventas e intermediación comercial

Marco económico del comercio y la intermediación comercial

Oportunidades y puesta en marcha de la actividad de ventas e intermediación

Marco jurídico y contratación en el comercio e intermediación comercial

Dirección comercial y logística comercial

- 2.** Gestión económico-financiera básica de la actividad comercial de ventas e intermediación comercial

Presupuesto y contabilidad básica de la actividad comercial

Financiación básica y viabilidad económica de la actividad comercial

Gestión administrativa y documental de la actividad comercial

Gestión contable, fiscal y laboral básica en la actividad comercial

Organización y control del equipo comercial

Formación y habilidades del equipo de ventas

La resolución de conflictos en el equipo comercial

**MÓDULO 3: OPERACIONES DE VENTA**

- 1.** Organización de procesos de venta

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

- 2.** Técnicas de venta

Procesos de venta

Aplicación de técnicas de venta

Seguimiento y fidelización de clientes

Conflictos y reclamaciones en la venta

**MÓDULO 2: GESTIÓN DE LA FUERZA DE VENTAS Y EQUIPOS DE COMERCIALES**

- 1.** Determinación de la fuerza de ventas

Reclutamiento y retribución de vendedores

Liderazgo del equipo de ventas

- 3.** Venta online

Internet como canal de venta

Diseño comercial de páginas web

**MÓDULO 4: OPERACIONES AUXILIARES A LA VENTA**

1. Aprovisionamiento y almacenaje en la venta

Gestión de stocks e inventarios

Almacenaje y distribución interna de productos

2. Animación y presentación del producto en el punto de venta

Organización en el punto de venta

Animación básica en el punto de venta

Presentación y empaquetado de productos para la venta

Elaboración de informes comerciales sobre la venta

3. Operaciones de caja en la venta

Caja y terminal de punto de ventas

Procedimientos de cobro y pago de las operaciones de venta

**MÓDULO 5: PROMOCIONES EN ESPACIOS COMERCIALES**

1. Promoción en el punto de venta

Merchandising y animación del punto de venta

Control de las acciones promocionales

Acciones promocionales online

**MÓDULO 6: INGLÉS PROFESIONAL PARA ACTIVIDADES DE VENTA**

1. Atención al cliente-consumidor en inglés

Aplicación de técnicas de venta en inglés

Comunicación comercial escrita en inglés

**Área 2** **ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE**

**MÓDULO 1: TÉCNICAS DE RECEPCIÓN Y COMUNICACIÓN**

1. Procesos de comunicación en las organizaciones y administración pública

Comunicación interpersonal en organizaciones y administración pública

Recepción de visitas en organizaciones y administraciones públicas

Comunicación telefónica en organizaciones y administraciones públicas

Elaboración y transmisión de comunicaciones escritas, privadas y oficiales

Registro y distribución de información y documentación convencional y electrónica

**MÓDULO 2: OPERACIONES ADMINISTRATIVAS COMERCIALES**

1. Atención al cliente en el proceso comercial

Atención al cliente en las operaciones de compraventa

Comunicación de información comercial en los procesos de compraventa

Adaptación de la comunicación comercial al telemarketing

Tramitación en los servicios de postventa

**2.** Gestión administrativa del proceso comercial

Tramitación administrativa del procedimiento de operaciones de compraventa tradicional.

Aplicación de la normativa mercantil y fiscal vigente en las operaciones de compraventa.

Gestión de stocks e inventarios

**3.** Aplicaciones informáticas de la gestión comercial

Utilización de aplicaciones de gestión en relación con clientes-proveedores

Utilización de aplicaciones de gestión de almacén

Utilización de aplicaciones informáticas de gestión de la facturación

Utilización de herramientas de aplicaciones de gestión de la postventa

**MÓDULO 3: GRABACIÓN DE DATOS**

**1.** Organización y mantenimiento del puesto de trabajo y los terminales informáticos

La actuación personal y profesional en el entorno de trabajo

Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados extendidos y numéricos de terminales informáticos

Utilización de técnicas de corrección y aseguramiento de resultados

**MÓDULO 4: GESTIÓN DE ARCHIVOS**

**1.** Gestión de archivos públicos y privados

Optimización básica de un sistema de archivo electrónico

Gestión básica de información en sistemas gestores de bases de datos

**MÓDULO 5: LENGUA EXTRANJERA PROFESIONAL PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE**

**1.** Utilización básica de una lengua extranjera en la recepción y relación con el cliente

Comunicación básica oral y escrita y tratamiento de quejas y reclamaciones

Elaboración en una lengua extranjera de documentación administrativa y comercial

**MÓDULO 6: OFIMÁTICA**

**1.** Sistema operativo, búsqueda de la información: internet/intranet y correo electrónico.

Introducción al ordenador y utilización básica de los sistemas operativos

Introducción a la búsqueda de información en internet y navegación

Utilización y configuración de correo electrónico y transferencia de ficheros FTP

2. Aplicaciones informáticas de tratamiento de textos.

Aplicaciones informáticas de la aplicación de procesador de textos- parte I

Aplicaciones informáticas de procesador de textos-parte II

3. Aplicaciones informáticas de hojas de cálculo

Aplicaciones informáticas de las hojas de cálculo -parte I

Aplicaciones informáticas de la aplicación de la hoja de cálculo-parte II

Aplicaciones informáticas de la aplicación de la hoja de cálculo-parte III

Aplicaciones informáticas de la aplicación de la hoja de cálculo-parte IV

4. Aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales

Aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales-parte I

Aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales-parte II

5. Aplicaciones informáticas para presentaciones: gráficas de información.

Aplicaciones informáticas para presentaciones gráficas de información-parte I

Aplicaciones informáticas para presentaciones gráficas de información-parte II

## Área **3**

### **ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO**

#### **MÓDULO 1: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR/USUARIO**

1. Gestión al cliente/consumidor/usuario

Procesos de atención al cliente

Calidad en la presentación del servicio de atención al cliente

Aspectos legales en relación con la atención al cliente

2. Técnicas de información y atención al cliente/consumidor/usuario

Gestión y tratamiento de la información cliente-consumidor

Técnicas de comunicación a clientes-consumidores

#### **MÓDULO 2: GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN MATERIA DE CONSUMO**

1. Marco de protección del cliente, consumidor y usuario en consumo

Atención y gestión de consultas, reclamaciones y quejas en consumo

Mediación y arbitraje en materia de consumo

Comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones en consumo

Negociación y resolución ante queja y reclamación

Control de la calidad del servicio de quejas y reclamaciones

### **MÓDULO 3: ORGANIZACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE CONSUMO**

#### **1. Sistemas de información y bases de datos en consumo**

Información y fuentes de consumo

Técnicas de búsqueda de información en consumo

Técnicas de catalogación y archivo de información

Bases de datos y centros documentales en consumo

#### **2. Documentación e informes en consumo**

Elaboración de boletines y síntesis de información en consumo

Tratamiento de la información de consumo con procesadores de texto  
Presentación de información en consumo con tablas

Presentación de información en consumo con gráficos

## **Área 4**

### **CURSO DE TÉCNICAS DE VENTA**

#### **MÓDULO 1: GUÍA DIDÁCTICA**

#### **MÓDULO 2: ASPECTOS BÁSICOS**

1. Productos
2. Ciclo de la vida del producto
3. El cliente
4. Proceso de administración de ventas
5. Factores que afectan a las ventas
6. Lectura
7. Test

#### **MÓDULO 2: ORGANIZACIÓN DE LAS VENTAS**

1. Departamento de ventas
2. Planificación de las ventas
3. Administración de las relaciones con el cliente
4. CRM y Marketing Transaccional
5. Requisitos para implantar con éxito un CRM
6. Indicadores de un CRM
7. Implementación de un CRM
8. Lectura
9. Test



#### **MÓDULO 4: CRM**

1. Elegir un CRM
2. Suma CRM
3. Contactos
4. CRM para comerciales
5. CRM director comercial
6. CRM Atención al cliente
7. CRM e-mail marketing

#### **MÓDULO 5: LA NEGOCIACIÓN COMERCIAL**

1. Negociación comercial
2. Lectura
3. Test

#### **MÓDULO 6: LA NEGOCIACIÓN COMERCIAL**

1. Técnicas de venta
2. Fases de la venta
3. Lectura
4. Test

#### **MÓDULO 7: FUERZA DE VENTAS**

1. Fuerza de ventas
2. Lectura
3. Test

#### **MÓDULO 8: COMERCIO ELECTRÓNICO**

1. Comercio electrónico
2. Lectura
3. Test
4. Tiendas online I
5. Tiendas online II
6. Tiendas online III
7. Medios de cobro

#### **ANEXO I: EXÁMEN TÉCNICAS DE VENTA**

#### **ANEXO II: MANUAL DE TÉCNICAS DE VENTA**

## UNA ESCUELA DIFERENTE, TU ESCUELA NUESTRO LEMA ES: FORMARTE DE OTRA FORMA

Contando con una Escuela viva, llena de ilusión y profesionalidad vivirás una experiencia única a la vez que obtienes la titulación y formación que te gusta

Somos una Escuela de formación online con un espíritu de innovación constante, lo que unido a nuestra pasión por llevar a nuestros alumnos a alcanzar el éxito, nos permite ofrecer una formación muy provechosa para aquellos que buscan una formación empresarial que cubra todas sus expectativas.

Nuestro modelo de formación ha conseguido generar más de 20.000 masters exitosos, en los que los alumnos han terminado sus estudios sin complicaciones administrando su tiempo libre y su formación de forma efectiva y muy sencilla.

Contamos con más de 20 años de experiencia en los que hemos optimizado al máximo el método de trabajo con nuestros alumnos, de esta forma garantizamos una formación completamente eficaz, útil y plenamente satisfactoria.

Nuestra misión es formarte como un profesional para que seas capaz de crear tu propia empresa o desempeñar un cargo especializado en una empresa, y además te ayudamos con la práctica cuando terminas tu formación, con tu postmaster gratuito que además tiene un seguimiento durante 6 meses.

## NO SOLO ENSEÑAMOS A NUESTROS ALUMNOS LOS PROFESORES TIENEN EXPERIENCIA

El modelo de formación que desarrollamos nos hace diferentes y únicos, la formación se realiza por profesionales especializados y con experiencia real



### Campus gade ONLINE

Simple, intuitivo, compatible  
con móviles y tablets



### Textos permanentemente ACTUALIZADOS

Con explicaciones detalladas  
y ejemplos prácticos



### Casos reales y PRACTICOS

Estudiarás casos reales,  
fortaleciendo tus conocimientos



### Gestión de EVALUACIONES

Controlaremos que todo va  
bien con exámenes prácticos



### Noticias de INTERES

Te informaremos de cada  
noticia que pueda ser útil



### Ofertas de EMPLEO

Contamos con una bolsa de  
empleo de titulados de GADE



### Foros de DEBATES

Comparte, comenta y debate  
con el resto de compañeros



### Preguntas FRECUENTES

Contamos con una extensa  
lista de respuestas a todo



### Tutorías online 24h. y TELEFONICAS

Consultanos en cualquier  
momento, te ayudaremos

Nuestra metodología garantiza una formación amena que te ayudará a conseguir tus objetivos sin complicaciones.

Te pondremos al día en cualquier aspecto relacionado con tu formación, además tu profesor tiene la experiencia que necesitas.



## REALIZAMOS UN SEGUIMIENTO DE TUS PROGRESOS GARANTIZAMOS QUE TE GRADUARAS

Tu tutor controlará que la formación evoluciona de forma adecuada,  
si no te ayudará a conseguirlo de la mejor forma posible



### Gestión de AUTOEVALUACIONES

Controla tus progresos tan a menudo como quieras



### 1 año de duración con EVALUACIÓN CONTINUA

Notarás que poco a poco vamos consiguiendo tu especialización



### Titulación ACADÉMICA

Conseguirás tu titulación cómodamente y disfrutando



### Certificado de HORAS LECTIVAS

Acreditamos las horas lectivas y extensión de tu master

## NO SOLO SON PROFESORES, SON EMPRESARIOS SU EXPERIENCIA ES TU GRAN ARMA

Una formación por meros profesores a menudo no concluye con una formación útil, la experiencia de tu tutor te guiará con ejemplos y experiencias reales



**Empresarios formando a  
PROFESIONALES**

Te formarán pensando en el perfil que ellos contratarían



**Somos  
COACHES**

No todo es formación, te guiamos en tu carrera profesional



**Trato con  
CERCANÍA**

No eres un número, eres nuestro alumno, te trataremos como tal

Creemos en todos nuestros alumnos y confiamos en ellos, empleamos todos nuestros recursos para conseguir formarlos como empresarios o personas muy

preparadas para ocupar un puesto de trabajo especializado, todo de la mano de tutores y empresarios que te dan la formación que realmente buscan las empresas.

PUEDES HACER EL MASTER COMPLETAMENTE DESDE CASA PERO...  
**TAMBIEN PUEDES ASISTIR A JORNADAS  
PRESENCIALES COMPLEMENTARIAS**

Un complemento más para aquellos a los que les gusta el contacto directo y personal, son opcionales, tu eliges...



Ponencias de  
**INTERES**



Encuentro de tutores y  
**ALUMNOS**



Conexión online a  
**JORNADAS**



Casos reales y  
**PRACTICOS**

Tu formación será completa la hagas como la hagas, pero te invitamos a formar parte de nuestras jornadas, eventos que fortalecerán los conocimientos adquiridos con un trato personal y cercano, en los que

puedes compartir vivencias y dudas con tus compañeros de master, profesores y empresarios, ver casos reales y acudir a ponencias de interés. Formarte con nosotros será muy entretenido y ameno.

CUANDO TERMINES TU MASTER NO ACABA TODO,  
PARA ASEGURARTE UNA FORMACIÓN INTEGRAL TIENES

**6 MESES**

en los que atendemos todas tus  
consultas sobre los contenidos  
del master y apliques los  
conocimientos al mundo real  
SIN COSTES ADICIONALES

Además, tu postmaster también incluye formación adicional:



VER TEMARIO



VER TEMARIO



VER TEMARIO

PREGUNTANOS SOBRE TODAS LAS OPCIONES DE FORMACIÓN ADICIONAL  
Y TE AYUDAMOS A ELEGIR LA QUE MEJOR SE ADAPTE A TI

En todos los master y cursos, contarás desde el primer día con:



Tutor  
**PERSONAL**

Cada master tiene un tutor  
especializado que solucionará  
todas tus dudas



Prácticas no laborables opcionales  
**GARANTIZADAS**

Te gestionamos las prácticas  
en una empresa, sólo abonas  
gastos de tramitación y seguro



Master  
**ADICIONAL**

Te premiamos con un master  
adicional gratis y así obtienes  
una doble titulación



## DESPUES DE LA FORMACION Y TU MASTER GRATIS ENTRAS EN NUESTRA BOLSA DE EMPLEO

Contamos con una bolsa de empleo especializada, dividida por tipos de master, múltiples empresas las consultan para su selección de personal



Perfil de candidato  
PROFESIONAL



Diseño de marca  
PERSONAL



Directorio online para  
CURRICULUMS



Preparación de  
ENTREVISTAS



Asesoramiento  
PERSONALIZADO

La formación no lo es todo, también enfocamos tus inquietudes, en un proyecto que haremos realidad junto a ti, creamos

perfiles profesionales con identidad personal y criterio. Estarás preparado para cualquier situación o proyecto real.





## ALUMNOS EN MAS DE 40 PAISES

- ✓ Satisfacción del 98%.
- ✓ El 80% realizó un segundo master.
- ✓ El 90% nos recomienda a amigos.
- ✓ Damos mas que cualquier otra Escuela.

TE AYUDAMOS A DAR EL SIGUIENTE PASO CON:



Emprendeland es un Campus de emprendedores presencial en Guadarrama (y también online) y también una lanzadera de empresas donde a un precio reducido,

podrás complementar tu formación, desarrollar tu proyecto y disfrutar de unas instalaciones que te garantizan el ocio con multitud de actividades de todo tipo.



Servicio de  
**COACHING**



Servicio de  
**CONSULTORIA**



Servicio de  
**MENTORING**



Exclusivos  
**SEMINARIOS**



Eventos y  
**CONGRESOS**



Desarrollo de  
**PROYECTOS**

PARA QUE NUESTROS ALUMNOS PUEDAN  
TRANSFORMAR SUS CONOCIMIENTOS

**EN EMPRESAS**

## NO TODO SON PALABRAS, TAMBIEN CONTAMOS CON LOS SELLOS DE MAYOR CALIDAD

No todo son ventajas porque lo digamos nosotros, nos avalan diferentes certificados de formación y calidad a nivel nacional e internacional

GADE ES MIEMBRO DE:



ISO 9001

BUREAU VERITAS  
Certification



Formamos parte de las asociaciones con los certificados más importantes en España, en Europa y en el mundo, con el conocido ISO 9001 entre otros.

Confiar en nosotros es sinónimo de creer en la garantía de una empresa con los más pres-

tigiosos sellos, miembros de Anced, miembro de European Association for Distance Learning y del Internacional Council for Distance Education. También somos miembro de Asociación Española para la Calidad afiliada a European Organization for Quality y worldpartner de American Society for Quality.