



Postgrado en Comunicacion y Comportamiento del Consumidor: Estudio del Usuario Objetivo



SOBRE EUROINNOVA BUSINESS SCHOOL

Bienvenidos/as a **EUROINNOVA BUSINESS SCHOOL**, una escuela de negocios apoyada por otras entidades de enorme prestigio a nivel internacional, que han visto el valor humano y personal con el que cuenta nuestra empresa; un valor que ha hecho que grandes instituciones de reconocimiento mundial se sumen a este proyecto.



EUROINNOVA BUSINESS SCHOOL es la mejor opción para formarse ya que contamos con años de experiencia y miles de alumnos/as, además del reconocimiento y apoyo de grandes instituciones a nivel internacional.

Como entidad acreditada para la organización e impartición de **formación de postgrado**, complementaria y para el empleo, Euroinnova es centro autorizado para ofrecer **formación continua bonificada** para personal trabajador, además de **cursos homologados y baremables** en Oposiciones dentro de la Administración Pública, y cursos y acciones formativas de **máster online** con título propio.



**CERTIFICACIÓN
EN CALIDAD**

Euroinnova Business School es miembro de pleno derecho en la **Comisión Internacional de Educación a Distancia**, (con estatuto consultivo de categoría especial del Consejo Económico y Social de NACIONES UNIDAS), y cuenta con el **Certificado de Calidad de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)** de acuerdo a la normativa ISO 9001, mediante la cual se Certifican en Calidad todas las acciones formativas impartidas desde el centro.

DESCUBRE EUROINNOVA FORMACIÓN

Líderes en **Formación Online****APOSTILLA DE LA HAYA**

Además de disponer de formación avalada por universidades de reconocido prestigio y múltiples instituciones, Euroinnova posibilita certificar su formación con la **Apostilla de La Haya**, dotando a sus acciones formativas de Titulaciones Oficiales con validez internacional en más de 160 países de todo el mundo.

**PROFESIONALES A TU DISPOSICIÓN**

La **metodología virtual** de la formación impartida en Euroinnova está completamente a la vanguardia educativa, facilitando el aprendizaje a su alumnado, que en todo momento puede contar con el apoyo tutorial de grandes profesionales, para alcanzar cómodamente sus objetivos.

**DESCUBRE NUESTRAS METODOLOGÍAS**

Desde Euroinnova se promueve una **enseñanza multidisciplinar** e integrada, desarrollando metodologías innovadoras de aprendizaje que permiten interiorizar los conocimientos impartidos con una aplicación eminentemente práctica, atendiendo a las demandas actuales del mercado laboral.

**NUESTRA EXPERIENCIA NOS AVALA**

Más de 20 años de experiencia avalan la trayectoria del equipo docente de Euroinnova Business School, que desde su nacimiento apuesta por superar los retos que deben afrontar los/las profesionales del futuro, lo que actualmente lo consolida como **el centro líder en formación online**.

Postgrado en Comunicación y Comportamiento del Consumidor: Estudio del Usuario Objetivo

 DURACIÓN 425 horas	 PRECIO 249 €	 MODALIDAD Online
--	--	--

* Materiales didácticos, titulación y gastos de envío incluidos

CENTRO DE FORMACIÓN:Euroinnova Business
School

TITULACIÓN

Titulación Expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Euroinnova Formación vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo .

Esta titulación incluirá el nombre del curso / master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida(Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).



OBJETIVOS

- Adquirir los conocimientos necesarios en cuanto a conceptos teóricos del mundo de la psicología empresarial y comunicación para comprender la forma en la que se desarrollan las relaciones humanas en el ámbito laboral consiguiendo asimilar las herramientas más idóneas para seleccionar, motivar, dirigir y controlar adecuadamente al personal.
- Conocer las herramientas necesarias para realizar una venta de forma satisfactoria.
- Fomentar las características del buen vendedor.
- Estudiar la psicología del consumidor y la del propio vendedor.
- Conocer cómo actuar como buenos vendedores en la venta, su desarrollo y la postventa.

A QUIÉN VA DIRIGIDO

El Postgrado en Comunicación y Comportamiento del Consumidor está dirigido a profesionales del entorno empresarial que deseen seguir formándose y aplicar técnicas de comunicación tanto dentro de la empresa como fuera para poder llegar al consumidor y conocer sus necesidades.

PARA QUÉ TE PREPARA

Este Postgrado en Comunicación y Comportamiento del Consumidor le prepara para conocer a fondo el entorno del consumidor en cuanto a la comunicación y la psicología de ventas, para saber sus necesidades y poder satisfacerlas de manera profesional.

SALIDAS LABORALES

Empresarias / Departamento de ventas / Psicología del consumidor.

MATERIALES DIDÁCTICOS



- Paquete SCORM: Psicología y Técnicas de Venta - Vol 2
- Paquete SCORM: Psicología y Técnicas de Venta - Vol 1
- Paquete SCORM: Psicología Empresarial y Comunicación

FORMAS DE PAGO Y FINANCIACIÓN

- Contrareembolso.
- Tarjeta de crédito.
- PayPal.
- Bizum.
- Amazon Pay.
- PayU.



Matricúlate en cómodos
Plazos Sin Intereses + Envío Gratis.

Fracciona tu pago con la garantía de

0% InnovaPAY

Ahora puedes fraccionar el pago
de tu curso en cómodos plazos
y sin intereses.

**Calcula tus plazos con el simulador
de cuotas:**

 LLÁMANOS GRATIS AL 900 831 200

FINANCIACIÓN Y BECAS

EUROINNOVA continúa ampliando su programa de becas para acercar y posibilitar el aprendizaje continuo al máximo número de personas. Con el fin de adaptarnos a las necesidades de todos los perfiles que componen nuestro alumnado.

En EUROINNOVA
Ofrecemos a
nuestros alumnos
facilidades
económicas
y financieras
para la realización
del pago de
matrículas,
todo ello
100%
sin intereses

20%

BECA Desempleo

Para los que atraviesen un período de inactividad laboral y decidan que es el momento idóneo para invertir en la mejora de sus posibilidades futuras.

BECA Emprende

Nuestra apuesta por el fomento del emprendimiento y captación de los profesional que se han aventurado en su propia iniciativa empresarial.

15%

20%

BECA Antiguos Alumnos

Como premio a la fidelidad y confiabilidad de los alumnos en el método INESEM, ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.

BECA Amigo

La beca amigo surge como agradecimiento a todos aquellos alumnos que nos recomiendan a amigos y familiares. Por tanto si vienes con un amigo o familiar podrás contar con una beca de 15%.

15%

Llama gratis al 900 831 200 e infórmate de nuestras facilidades de pago.

METODOLOGÍA Y TUTORIZACIÓN

La metodología a seguir es ir avanzando a lo largo del itinerario de aprendizaje online, que cuenta con una serie de temas y ejercicios. Para su evaluación, el alumno/a deberá completar todos los ejercicios propuestos en el curso. La titulación será remitida al alumno/a por correo una vez se haya comprobado que ha completado el itinerario de aprendizaje satisfactoriamente.



COMUNIDAD EDUCATIVA ONLINE

Síguenos en nuestras redes sociales y pasa a formar parte de nuestra gran comunidad educativa, donde podrás participar en foros de opinión, acceder a contenido de interés, compartir material didáctico e interactuar con otros alumnos, ex alumnos y profesores.

Además serás el primero en enterarte de todas las promociones y becas mediante nuestras publicaciones, así como también podrás contactar directamente para obtener información o resolver tus dudas.



LÍDERES EN FORMACIÓN ONLINE

7 Razones para confiar en Euroinnova

1
NUESTRA EXPERIENCIA

- ✓ Más de **15 años de experiencia**.
- ✓ Con un récord del **96% de satisfacción** en atención al alumnado.
- ✓ Miles de opiniones reales de **alumnos satisfechos** nos avalan.
- ✓ Matricúlate con el 100% de **Garantía en este Cursi online**, y si no estás satisfecho con el material en **7 días te devolvemos el dinero**.



Las cifras nos avalan

 4,7 ★★★★★
2.625 opiniones 4,7 ★★★★★
12.842 opiniones 8.582
suscriptores 5.856
suscriptores2
NUESTRO EQUIPO**Profesores Especializados**Equipo formado por **más de 50 docentes** con especialización.**Atención al Alumno**Nuestro gran equipo junto con más de 15 años de experiencia y miles de alumnos formados nos permite garantizar la **Máxima Calidad en la Atención al Alumno**.**Colaboradores Externos****Más de 1.000 colaboradores externos** a disposición total de nuestro alumnado.**Club de Alumnos**Servicio gratuito que permitirá al alumnado formar parte de una extensa **comunidad virtual** pudiendo relacionarse con otros alumnos, y disfrutar de becas, descuentos y promociones en formación.

3 CALIDAD AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N° 9900000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por AENOR por la ISO 9001



4 CONFIANZA

Contamos con el sello de Confianza Online y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



5 BOLSA DE EMPLEO Y PRÁCTICAS

Disponemos de Bolsa de Empleo propia con diferentes ofertas de trabajo, y facilitamos la realización de prácticas de empresa a nuestro alumnado.

Somos agencia de colaboración N° 9900000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.



6 AMPLIO CATÁLOGO FORMATIVO EN NUESTRO CAMPUS ONLINE

- ✓ Catálogo Formativo formado por más de 18.000 cursos adaptados a las necesidades formativas de nuestro alumnado.
- ✓ Acceso a nuestro campus virtual desde cualquier dispositivo.
- ✓ Acceso ilimitado a los contenidos del programa formativo.



7 MEJORES PRECIOS



Garantizamos la mejor relación calidad-precio.



Contamos con nuestra propia imprenta.



Somos distribuidores de formación.

ACREDITACIONES Y RECONOCIMIENTOS



Programa Formativo

PARTE 1. PSICOLOGÍA EMPRESARIAL Y COMUNICACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. POLÍTICAS DE GESTIÓN DE PERSONAS

1. ¿Qué es la gestión por competencias?
 - Objetivos de la gestión por competencias
 - Características de la gestión por competencias
 - Beneficios del modelo de gestión por competencias
2. El proceso de selección
 - Pruebas para competencia de conocimiento
 - Pruebas para competencia de habilidad
 - Pruebas para competencia de actitud
3. Formación basada en competencias
4. La evaluación en el modelo de gestión por competencias
 - Evaluación por competencias
 - Evaluación del desempeño
 - Evaluación integral de competencias
5. Herramientas de evaluación
 - Evaluación para el desarrollo profesional individual (EDP)
 - Feed back 360º
 - Assessment centre
6. Política de retribución
 - Objetivos del sistema retributivo
 - Elementos del sistema retributivo
7. El clima laboral, la motivación y la satisfacción en el trabajo

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL EQUIPO EN LA ORGANIZACIÓN ACTUAL

1. La importancia de los equipos en las organizaciones actuales
2. Modelos explicativos de la eficacia de los equipos
 - La efectividad de los equipos
3. Composición de equipos, recursos y tareas
 - Tipos de equipos
 - Las reuniones de los equipos de trabajo
 - Causas por las que pueden fracasar equipos de trabajo
4. Los procesos en los equipos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL LIDERAZGO EN EL EQUIPO

1. Liderazgo
2. Enfoques en la teoría del liderazgo
 - Enfoques centrados en el líder
 - Teorías situacionales o de contingencia
3. Estilos de liderazgo
 - Liderazgo supervisor
 - Liderazgo participativo
 - Liderazgo en equipo
 - Otra clasificación de tipos de liderazgo
4. El papel del líder
 - Factores que condicionan el comportamiento de un líder
 - Habilidades del líder
 - Funciones administrativas del liderazgo

UNIDAD DIDÁCTICA 4. COACHING Y LIDERAZGO DE EMPRESA

1. El coaching como ayuda a la formación del liderazgo

2. El coaching como estilo de liderazgo
 - Directivo-coach
 - Dirección de equipos y liderazgo
3. El coach como líder y formador de líderes
4. El líder como coach

UNIDAD DIDÁCTICA 5. COMUNICACIÓN

1. Introducción
2. Elementos principales del proceso de comunicación
 - Transmisión de información y de la intención comunicativa
 - Códigos, codificación-descodificación e inferencias basadas en el contexto
 - Elementos de la comunicación
 - Tipos de comunicación
3. Niveles de la comunicación
4. Elementos que favorecen la comunicación
5. Elementos que dificultan la comunicación

UNIDAD DIDÁCTICA 6. COMUNICACIÓN NO VERBAL

1. ¿Qué es la comunicación no verbal?
2. Componentes de la comunicación no verbal
3. El lenguaje corporal
 - El contacto visual
 - La proxémica
 - La postura y la posición
 - Bloqueos y barreras corporales
 - Los gestos
 - El apretón de manos
 - Cómo ofrecer un contacto visual efectivo

UNIDAD DIDÁCTICA 7. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EFECTIVA

1. Concepto
 - Definición y características
 - Principios de eficacia comunicativa
2. Conversación
 - Características de la conversación
 - Principios conversacionales estructurales
3. Entrevista
 - Entrevista como sistema de comunicación
 - La entrevista laboral
4. Hablar en público
 - Preparación básica
5. Comunicación en grupo

UNIDAD DIDÁCTICA 8. COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

1. Introducción a la comunicación no violenta
 - Definición
 - Modelos teóricos
2. Comunicación no violenta: dar paso a la compasión
3. Comunicación empática
4. Comunicación no violenta en los grupos
5. Observar sin enjuiciar
6. Cómo pedir y recibir
7. Expresar enfado y reconocimiento

UNIDAD DIDÁCTICA 9. DINÁMICAS DE GRUPOS

1. La dinámica de grupos en la actualidad
 - Introducción
 - Situación actual

- Tipos de grupo
- 2. Principios de cohesión
 - La cohesión en el grupo
 - Roles que favorecen y entorpecen la cohesión grupal
- 3. Técnicas de grupo. Definición
 - Definición y finalidad
 - Elección de la técnica más adecuada
 - Clasificación
- 4. Técnicas de presentación
- 5. Técnicas de conocimiento y confianza
- 6. Técnicas para el estudio y trabajo de temas
- 7. Técnicas de creatividad
- 8. Técnicas de evaluación y feedback

PARTE 2. VENTAS Y COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL MERCADO

1. Concepto de mercado
2. Definiciones y conceptos relacionados
3. División del mercado

UNIDAD DIDÁCTICA 2. FASES DEL MERCADO

1. Ciclo de vida del producto
2. El precio del producto
3. Ley de oferta y demanda
4. El precio y la elasticidad de la demanda
5. Comercialización y mercado
6. La marca

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ESTUDIOS DE MERCADO Y SUS TIPOS

1. Estudios de mercado
2. Ámbitos de aplicación del estudio de mercados
3. Tipos de diseño de la investigación de los mercados
4. Segmentación de los mercados

5. Tipos de mercado
6. Posicionamiento

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL CONSUMIDOR

1. El consumidor y sus necesidades
2. La psicología; mercado
3. La psicología; consumidor
4. Necesidades
5. Motivaciones
6. Tipos de consumidores
7. Análisis del comportamiento del consumidor
8. Factores de influencia en la conducta del consumidor
9. Modelos del comportamiento del consumidor

UNIDAD DIDÁCTICA 5. SERVICIO/ASISTENCIA AL CLIENTE

1. Servicio al cliente
2. Asistencia al cliente
3. Información y formación del cliente
4. Satisfacción del cliente
5. Formas de hacer el seguimiento
6. Derechos del cliente-consumidor
7. Tratamiento de reclamaciones
8. Tratamiento de dudas y objeciones

UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL PROCESO DE COMPRA

1. Proceso de decisión del comprador
2. Roles en el proceso de compra
3. Complejidad en el proceso de compra
4. Tipos de compra
5. Variables que influyen en el proceso de compra

UNIDAD DIDÁCTICA 7. EL PUNTO DE VENTA

1. Merchandising
2. Condiciones ambientales
3. Captación de clientes
4. Diseño interior
5. Situación de las secciones
6. Zonas y puntos de venta fríos y calientes
7. Animación

UNIDAD DIDÁCTICA 8. VENTAS

1. Introducción
2. Teoría de las ventas
3. Tipos de ventas
4. Técnicas de ventas

UNIDAD DIDÁCTICA 9. EL VENDEDOR. PSICOLOGÍA APLICADA

1. El vendedor
2. Tipos de vendedores
3. Características del buen vendedor
4. Cómo tener éxito en las ventas
5. Actividades del vendedor
6. Nociones de psicología aplicada a la venta
7. Consejos prácticos para mejorar la comunicación
8. Actitud y comunicación no verbal

UNIDAD DIDÁCTICA 10. MOTIVACIONES PROFESIONALES

1. La motivación
2. Técnicas de motivación
3. Satisfacción en el trabajo
4. Remuneración comercial

UNIDAD DIDÁCTICA 11. MEDIOS DE COMUNICACIÓN. ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN COMERCIAL

1. Proceso de comunicación
2. Elementos de la comunicación comercial
3. Estructura del mensaje
4. Fuentes de información
5. Estrategias para mejorar la comunicación
6. Comunicación dentro de la empresa

UNIDAD DIDÁCTICA 12. HABILIDADES SOCIALES Y PROTOCOLO COMERCIAL

1. ¿Qué son las habilidades sociales?
2. Escucha activa
3. Lenguaje corporal

UNIDAD DIDÁCTICA 13. EVALUACIÓN DE SÍ MISMO. TÉCNICAS DE LA PERSONALIDAD

1. Inteligencias múltiples

2. Técnicas de afirmación de la personalidad; la autoestima
3. Técnicas de afirmación de la personalidad; el autorrespeto
4. Técnicas de afirmación de la personalidad; la asertividad

UNIDAD DIDÁCTICA 14. INTELIGENCIA EMOCIONAL APLICADA A LAS TÉCNICAS DE VENTA

1. Introducción
2. Cociente Intelectual e Inteligencia Emocional
3. El lenguaje emocional
4. Habilidades de la Inteligencia Emocional
5. Aplicación de la Inteligencia Emocional a la vida y éxito laboral
6. Establecer objetivos adecuados
7. Ventajas del uso de la Inteligencia Emocional en la empresa

UNIDAD DIDÁCTICA 15. LA VENTA Y SU DESARROLLO. INFORMACIÓN E INVESTIGACIÓN SOBRE EL CLIENTE

1. Metodología que debe seguir el vendedor
2. Ejemplo de una preparación en la información e investigación

UNIDAD DIDÁCTICA 16. LA VENTA Y SU DESARROLLO. EL CONTACTO

1. Presentación
2. Cómo captar la atención
3. Argumentación
4. Contra objeciones
5. Demostración
6. Negociación

UNIDAD DIDÁCTICA 17. LA NEGOCIACIÓN

1. Concepto de negociación
2. Bases fundamentales de los procesos de negociación
3. Tipos de negociadores
4. Las conductas de los buenos negociadores
5. Fases de la negociación
6. Estrategias de negociación
7. Tácticas de negociación
8. Cuestiones prácticas de negociación

UNIDAD DIDÁCTICA 18. EL CIERRE DE LA VENTA. LA POSTVENTA

1. Estrategias para cerrar la venta
2. Tipos de clientes; cómo tratarlos

3. Técnicas y tipos de cierre
4. Cómo ofrecer un excelente servicio postventa

Euroinnova Business School

Esta es tu Escuela



¿Te ha parecido interesante esta formación? Si aún tienes dudas, nuestro **equipo de asesoramiento académico** estará encantado de resolverlas. Pregúntanos sobre nuestro método de formación, nuestros profesores, las becas o incluso simplemente conócenos.

Solicita información sin compromiso.

Llamadme gratis

¡Matricularme ya!