



## COMT052PO. Habilidades de comunicación con el cliente para vendedores.

**Sku:** 28708IN

**Horas:** 50

**Formato:** HTML

### OBJETIVOS

- Dominar las técnicas de comunicación necesarias para mantener una relación eficaz en el proceso de venta, manejando las técnicas comerciales que deben utilizar en el mismo. - Identificar las mejores cualidades de un vendedor, así como las necesidades de los clientes. - Ensalzar el concepto de venta como elemento clave de la actividad empresarial, que sirve de importante instrumento de comunicación entre empresas, proveedores, clientes y consumidores. - Comprender cómo fluye el proceso de toma de decisiones en la compra, a fin de saber ejercer influencias en el comportamiento del consumidor. - Descubrir las peculiaridades de los mercados masivos y los productos comercializados en ellos a fin de tener la oportunidad de acceder a los beneficios que ofrece la venta de productos en este tipo de mercado valorando también sus inconvenientes. - Entender las competencias personales y profesionales que debe reunir una persona para ser un buen comercial de las ventas, así como su perfeccionamiento. - Abordar los entresijos que implica el saber usar con eficacia técnicas de negociación como instrumento del vendedor para alcanzar el éxito en el proceso de la venta.

### CONTENIDOS

**El concepto de la venta y la comunicación empresarial** Introducción. La venta empresarial como actividad de marketing. La venta como proceso. El equipo y el director de ventas. La comunicación interpersonal. La comunicación externa empresarial. Resumen. **Identificar las necesidades del cliente (I)** Introducción. Influencias en el comportamiento del consumidor. Las necesidades de los clientes. Tipos de clientes. Influencias sociales en el comportamiento del cliente. Las percepciones del consumidor. Los motivos de compra. Resumen. **Identificar las necesidades del cliente (II)** Introducción. El cliente ante los mercados masivos. Motivaciones en las compras entre empresas. La identificación de las necesidades de los productos. La oferta del producto por el vendedor. Resumen. **Las cualidades del vendedor** Introducción. El vendedor como comunicador. Estrategias para crear al vendedor. La escucha activa en el vendedor: El perfil del vendedor: cualidades humanas, psíquicas, intelectuales y psicológicas. Capacidades ante la venta. Formación base y perfeccionamiento del vendedor: Evaluación y control de sí mismo. Técnicas de

afirmación de personalidad: Resumen. **La comunicación comercial y el proceso de venta**  
Introducción. El concepto de venta y la comunicación empresarial. La identificación de las  
necesidades del cliente. Las cualidades del vendedor. Fases en el proceso de venta:  
Seguimiento de la venta. Resumen.