



COMT077PO. 59 aplicada a las ventas

Sku: PD_COMT077PO

Horas: 40

Formato: HTML

OBJETIVOS

- **Objetivo general**

- Identificar y reconocer los aspectos psicológicos fundamentales que condicionan la venta: en el cliente, en el vendedor y en el proceso de venta.

- **Objetivos específicos**

- Distinguir entre los distintos tipos de clientes a partir de los rasgos de su personalidad y pautas de actuación.
- Aprender cómo actuar según el tipo de cliente al que se enfrente.
- Diferenciar los conceptos de actitud y aptitud, así como sus conceptos asociados.
- Desarrollar capacidades, competencias y conocimientos para la venta.
- Potenciar actitudes favorables para la venta.
- Conocer las pautas para influir en el cliente.
- Identificar y reconocer los aspectos psicológicos del cliente y cómo influyen en la compra.
- Conocer los procesos y teorías de motivación aplicados a la venta.
- Llevar a cabo una entrevista de venta eficaz y enfocado al cierre de esta.
- Aumentar la lealtad de los clientes a través de estrategias de fidelización.
- Aplicar técnicas para la resolución de conflictos en el proceso de ventas en el comercio.
- Interrelacionar las destrezas necesarias para la resolución de conflictos de venta.
- Determinar pasos y funciones fundamentales para la resolución de un conflicto comercial.

CONTENIDOS

- **Unidad 1: Introducción a la 59 de ventas.**

- Aspectos fundamentales de la venta.

- Características de los distintos tipos de ventas. Venta personal.
 - Características de los distintos tipos de ventas. Venta multinivel.
 - Características de los distintos tipos de ventas. Venta a distancia.
 - Similitudes y diferencias entre venta presencial y no presencial.
- Tipología de clientes.
 - Cliente afable, amistoso, locuaz, comunicativo.
 - Cliente agresivo, altivo, dominante, arrogante.
 - Cliente inseguro, desconfiado, indeciso.
 - Cliente, callado, reservado, tímido.
 - Convertir a tu cliente en prescriptor.
- **Unidad 2: Motivaciones, aptitudes, conocimientos, habilidades personales y sociales del vendedor.**
 - La motivación del vendedor.
 - Las aptitudes y actitudes para la venta I.
 - Las aptitudes y actitudes para la venta II.
 - Los conocimientos del vendedor.
 - Cómo influenciar en los demás.
 - Factores que influyen en el comportamiento del consumidor.
 - La comunicación.
 - Comunicación verbal.
 - Comunicación no verbal.
 - Movimientos corporales.
 - Saber escuchar.
 - La asertividad.
 - Técnicas de asertividad.
 - Los conocimientos del vendedor.
 - Experiencia.
- **Unidad 3: 59 de la compra y 59 del cliente. Técnicas y procesos de venta.**
 - Factores psicológicos de la compra.
 - Cualidades del vendedor.
 - 59 del cliente.
 - Cliente práctico y cliente innovador.
 - Cliente considerado y cliente ávido.
 - Cliente seguro, cliente sentimental y cliente orgulloso.
 - Teoría del análisis transaccional.
 - Teorías y procesos de motivación.
 - La entrevista de ventas.
 - Preparación de la argumentación.
 - Tipos y formas de argumentos.
 - Tipos y formas de objeciones.
 - Terminar la entrevista.
 - Técnicas de cierre.
- **Unidad 4: Resolución de conflictos.**
 - Fidelización de clientes.

- Conceptos y ventajas.
- Estrategias de fidelización.
- Gestión de clientes.
- Destrezas en la resolución de conflictos.
 - Recogida de información sobre el conflicto: análisis del conflicto.
 - Perspectiva ganar-ganar.
 - Respuesta creativa: problemas o retos.
 - Desarrollo de opciones.
 - Negociación.
 - Disposición para resolver.
 - Puesta en práctica de la decisión tomada.
- La posventa.