



## COMT09. Psicología aplicada a las ventas.

**Sku:** PS\_COMT09

**Horas:** 40

**Formato:** HTML

### OBJETIVOS

- Comprender las fases de proceso de ventas y los factores psicológicos, para lograr el cierre de la misma.
- Analizar los aspectos actitudinales y aptitudinales así como los conocimientos técnicos que capacitan a un buen vendedor en el comercio.
- Aplicar técnicas para la resolución de conflictos en el proceso de ventas en el comercio.

### CONTENIDOS

- **Unida 1. Factores psicológicos en el proceso de ventas.**
  - Conocimiento / Capacidades cognitivas y prácticas
    - Tipos de ventas en el comercio, principales características:
      - Venta minorista venta mayorista
      - Venta personal
      - Venta telefónica
      - Venta online
      - Venta por correo
      - Venta por máquinas automáticas o vending
    - 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
    - Fases del proceso de venta en el comercio y factores psicológicos asociados:
      - Prospección: organización y planificación

- Acercamiento: determinación de necesidades, toma de contacto con el cliente
  - Análisis de la teoría de necesidades de Maslow
  - Teoría del Análisis Transaccional
  - Negociación: entrevista, argumentación y tratamiento de objeciones
  - Cierre de ventas. Técnicas aplicadas atendiendo a la 59 el comprador
  - Servicio post-venta
- **Unidad 2. Aptitudes y habilidades psicológicas del vendedor**
    - Conocimiento / Capacidades cognitivas y prácticas
      - Aptitudes de un buen vendedor:
        - Capacidades y competencias
        - Conocimientos del vendedor
        - Técnicas de comunicación
      - Actitud de un buen vendedor
        - Inteligencia emocional
        - Factores de motivación
        - Cómo influir en el cliente
- **Unidad 3. Resolución de conflictos**
    - Conocimiento / Capacidades cognitivas y prácticas
      - Destrezas en la resolución de conflictos:
        - Escucha activa y empatía
        - Recogida de información sobre el conflicto: análisis del conflicto
        - Perspectiva ganar-ganar
        - Respuesta creativa: problemas o retos
        - Asertividad apropiada
        - Manejo de emociones
        - Desarrollo de opciones
        - Negociación
        - Disposición para resolver