



## COMT097PO Técnicas de proceso de venta y posventa

**Sku:** 45562IN

**Horas:** 20

**Formato:** HTML

### OBJETIVOS

- Adquirir los conocimientos elementales en cuanto al cliente, al vendedor y al proceso de venta y posventa que permitan al trabajador desempeñar su labor de manera adecuada.
- Identificar la figura del comercial.
- Identificar la figura del cliente y sus principales comportamientos.
- Descubrir cómo se prepara adecuadamente el proceso de venta.
- Desarrollar las diferentes fases que componen el proceso de venta.
- Explicar cómo es y cómo se lleva a cabo el cierre del proceso de venta.
- Definir los principales servicios posventa.
- Desarrollar los conceptos de comunicación y comunicación comercial.
- Conocer la principal normativa relacionada con los diferentes sectores que afectan al proceso de venta.

### CONTENIDOS

#### **El vendedor**

Tipologías de comerciales  
El vendedor y la organización  
Ejemplos de organizaciones comerciales  
Funciones de un comercial  
Dirección de ventas

#### **El cliente**

Las motivaciones humanas  
Procesos de motivación  
Motivaciones de consumo  
Relaciones con los clientes  
Tipos de clientes  
Productos y servicios

- Ciclo de vida del producto
- Beneficios del producto
- Técnicas de persuasión
- Preparación del proceso de venta**
- Preparación de la venta
- Organización de la venta
- Técnicas de gestión de las ventas personales
- Toma de contacto en la venta
- Desarrollo del proceso de venta**
- Problemas en la venta
- Argumentación en el proceso de venta
- Proceso de negociación
- Promociones y ofertas
- Cierre del proceso de venta**
- Finalización y cierre de la venta
- Seguimiento y proceso después de la venta
- Técnicas de negociación
- Servicio posventa**
- Garantías
- Reclamaciones
- Servicio técnico
- Comunicación comercial**
- El proceso de la comunicación
  - Emisor
  - Mensaje (estructura, código, medio de transmisión)
  - Receptor (interpretación del mensaje, efecto)
  - Retroalimentación
- Comunicación comercial
  - Niveles
  - Características diferenciales
  - Principios de comunicación empresarial
  - Fijación de objetivos
- Módulo específico sectorial**
- Características específicas y normativa en el sector concreto en el que se imparte esta especialidad. Compraventa
- Características específicas y normativa en el sector concreto en el que se imparte esta especialidad. Logística y transporte
- Características específicas y normativa en el sector concreto en el que se imparte esta especialidad. Marketing y relaciones públicas