



## COMT0017. Atención y venta en establecimientos comerciales

---

**Sku:** PC741

**Horas:** 30

**Formato:** HTML

### OBJETIVOS

Aplicar las técnicas de venta adecuadas en un comercio minorista, así como desarrollar habilidades de atención a la clientela.

### CONTENIDOS

#### Contexto e impacto de la experiencia de compra

- Para comenzar
- En esta lección introductoria descubrirás cómo la experiencia de compra ha cambiado en los establecimientos comerciales, el impacto de la digitalización y la importancia de poner a la clientela en el centro. Repasaremos los conceptos clave que guiarán el resto de la unidad, sentando las bases para entender cómo los comercios pueden diferenciarse y adaptarse al nuevo contexto con humanidad y tecnología.
- El cambio de paradigma en el comercio local
  - En esta lección analizamos la profunda transformación que está viviendo el comercio minorista a nivel local y global. Estudiaremos desde su evolución histórica hasta el impacto actual de la tecnología digital, los nuevos hábitos de consumo, la irrupción de modelos phygital, la omnicanalidad y la gestión activa de datos e inteligencia artificial. Descubrirás nuevos modelos de negocio, cómo la sostenibilidad se convierte en ventaja competitiva, y herramientas prácticas para la modernización estratégica, acompañadas de casos reales y ejercicios.
- Claves para el éxito en el retail y atención a la clientela

- En esta lección explorarás las claves fundamentales para lograr el éxito en el comercio minorista actual, un entorno marcado por la digitalización, la omnicanalidad y una clientela cada vez más exigente. Aprenderás a diseñar una propuesta de valor diferenciada, utilizar datos para tomar mejores decisiones y desplegar estrategias de atención al cliente que generen lealtad y valor a largo plazo. También conocerás cómo integrar la tecnología de manera efectiva, gestionar de forma inteligente el inventario y crear experiencias memorables que conviertan cada visita en una oportunidad de fidelización y recomendación. A través de explicaciones detalladas, infografías, ejemplos reales y ejercicios interactivos, consolidarás conocimientos aplicables a tu entorno profesional y desarrollarás herramientas prácticas para llevar tu comercio minorista al siguiente nivel.
- Experiencia de compra, experiencia de la clientela y factores de venta
  - En esta lección exploraremos a fondo la diferencia entre experiencia de compra y experiencia de la clientela, analizando cada fase a nivel sensorial, emocional y operativo. Conocerás los factores clave —ambientales, humanos y tecnológicos— que potencian o frenan la venta en comercios minoristas. Profundizaremos en modelos y estrategias para diseñar experiencias memorables, desde la atracción hasta la postventa, con ejemplos reales, glosario de términos y metodologías aplicadas. Además, aprenderás cómo medir y mejorar la experiencia, apoyándote en herramientas y KPIs fundamentales, y reflexionarás sobre errores frecuentes y tendencias surgidas al calor de la transformación digital. La lección incluye ejercicios, preguntas y actividades interactivas para consolidar todo el aprendizaje y potenciar tu visión práctica.
- Ejercicio práctico de libre expresión escrita
  - En esta lección tendrás la oportunidad de poner en práctica lo aprendido sobre la transformación del comercio minorista, la experiencia de compra, la atención a la clientela y los factores que influyen en las ventas. A través de ejercicios de reflexión y análisis aplicado, podrás conectar la teoría con situaciones reales o hipotéticas, utilizando tu creatividad y visión personal. Las actividades propuestas te invitarán a pensar de forma crítica y proponer soluciones originales y fundamentadas para escenarios típicos del sector comercial. Aprovecha este espacio para expresar tus ideas y demostrar tu comprensión de los conceptos clave. Recuerda que cada ejercicio está orientado a la acción y al desarrollo de habilidades concretas para el entorno comercial moderno.
- Role playing y estado de avance
  - En esta lección de repaso consolidarás los conocimientos clave de la unidad a través de tarjetas didácticas activas y una simulación práctica de atención a la clientela en entornos minoristas. Repasarás conceptos fundamentales, métricas e

ideas, y pondrás en práctica habilidades conversacionales esenciales mediante un ejercicio de roleplay interactivo con IA. Este repaso te ayudará a fijar la teoría y a ganar seguridad.

- Evaluación de la unidad
  - Evalúa tus conocimientos sobre el contexto, impacto y claves de la experiencia de compra en establecimientos comerciales. Responde a preguntas sobre conceptos fundamentales, tendencias, tecnologías y buenas prácticas de atención a la clientela. Lee atentamente cada planteamiento y demuestra lo aprendido en esta unidad.

## **Tipos de clientela y necesidades de compra**

- Para comenzar
  - Esta lección introductoria te invita a descubrir el mundo de la atención y venta en comercios desde una mirada renovada y estratégica. Conocerás los conceptos clave que marcan la diferencia en la experiencia del cliente: los tipos de clientela, sus necesidades, cómo se comportan en el punto de venta y la importancia de los perfiles psicológicos en sus decisiones.
- Prepárate para explorar los grandes cambios del sector y adquirir las bases que te acompañarán a lo largo de la unidad. Al final, comprobarás tus conocimientos con preguntas sencillas y visuales. ¡Empezamos!
- Tipos de clientela y segmentación
  - En esta lección estudiarás cómo identificar los diferentes tipos de clientela que conviven en los comercios actuales y por qué segmentar ya no es opción, sino un requisito competitivo. Te adentrarás en los ejes clásicos y emergentes de segmentación (demográfica, psicográfica, conductual, etc.), aprenderás los métodos principales — de la heurística al clustering inteligente— y descubrirás ejemplos reales y ficticios que ilustran cómo pasar del enfoque “uno-para-todos” a estrategias casi únicas por cliente. Conocerás los riesgos, oportunidades y herramientas gratuitas para comenzar a segmentar desde tu primer día, sin grandes inversiones. Al finalizar, serás capaz de analizar tu clientela con una mirada nueva y tomar decisiones que mejoren tanto la experiencia de compra como la rentabilidad de tu negocio.

- Identificación de necesidades de compra
  - ¿Por qué compra la clientela y no solo qué compra? Esta lección explora cómo descubrir, comprender y activar las verdaderas motivaciones detrás de cada decisión de compra en comercio minorista. Analizaremos la diferencia entre necesidad y deseo, marcos clásicos como la pirámide de Maslow y herramientas prácticas —desde la observación etnográfica hasta la inteligencia artificial— para convertir datos y conversaciones en acciones comerciales efectivas. Aprenderás a mapear necesidades funcionales, emocionales y sociales, a identificar oportunidades latentes y a diseñar soluciones que van más allá de la transacción para crear relaciones significativas y sostenibles con cualquier tipo de clientela.
  
- Comportamientos de la clientela en el punto de venta
  - En esta lección explorarás en profundidad los comportamientos de la clientela dentro del establecimiento comercial. Aprenderás a identificar patrones clave, comprender cómo influyen los sentidos y el entorno físico en la decisión de compra, emplear herramientas tecnológicas para medir recorridos y preferencias, y aplicar estrategias personalizadas según el perfil de cada cliente. Analizaremos la importancia de los triggers de decisión, cómo afectan variables externas como clima o eventos y las mejores técnicas para que el personal lea y guíe la experiencia en tienda. Dispondrás de ejemplos reales, casos prácticos, ejercicios y retos interactivos, así como recursos tecnológicos y recomendaciones éticas para mantener una experiencia sostenible, inclusiva y rentable.
  
- Perfiles psicológicos y motivaciones
  - Comprender los perfiles psicológicos y las motivaciones de compra es clave para anticipar y satisfacer las expectativas de la clientela en el comercio actual. A lo largo de esta lección, aprenderás a identificar diferentes tipos de personalidad, explorarás teorías clásicas y actuales sobre motivaciones de compra y descubrirás cómo aplicar este conocimiento en la práctica. Analizaremos ejemplos reales y ficticios, verás cómo influyen los sentidos y la neurociencia en la decisión de compra, y te mostraremos herramientas para crear perfiles accionables que impulsen las ventas y la lealtad. Domina el arte de leer lo invisible: el universo interior que cada persona trae al cruzar la puerta.
  
- Estrategias de servicio personalizadas
  - Descubre cómo convertir el conocimiento sobre tus clientes en experiencias memorables y rentables a través de estrategias de personalización en el sector comercial. Aprenderás los beneficios económicos y emocionales de personalizar el servicio, el marco metodológico para su implantación, las principales tácticas según tipo de clientela y nivel presupuestario, y las herramientas tecnológicas más accesibles para comercios de todos los tamaños. Se profundizará en buenas prácticas de ética, privacidad y diseño inclusivo, con ejemplos reales y ejercicios

aplicables independientemente del tamaño de tu tienda o negocio.

- La personalización es la clave para mejorar el margen y lograr relaciones sólidas y sostenibles con cada cliente.
  - Este módulo te da lo necesario para pasar de la teoría a la acción en tu propio entorno comercial.
- Ejercicio práctico de libre expresión escrita
  - Esta lección te invita a poner en práctica todo lo que has aprendido sobre tipologías de clientela, identificación de necesidades de compra, comportamientos en el punto de venta y perfiles psicológicos. Mediante ejercicios de redacción creativa y reflexiva, tendrás la oportunidad de aplicar tus conocimientos a situaciones reales, ejercicios diagnósticos y soluciones personalizadas. Utiliza tu experiencia, observación y capacidad analítica para redactar respuestas originales y bien estructuradas. Es tu momento de convertir la teoría en práctica y demostrar cómo la creatividad y la empatía pueden transformar la experiencia de la clientela en comercios de cualquier tamaño.
- Role playing y estado de avance
  - En esta lección de repaso consolidarás los aprendizajes clave sobre segmentación de clientela, necesidades de compra, comportamiento en el punto de venta y personalización del servicio. Comenzarás practicando con tarjetas didácticas (flashcards) que refuerzan conceptos, arquetipos y técnicas. Luego, mediante un role play guiado con inteligencia artificial, entrenarás habilidades para detectar necesidades y proponer soluciones reales en contexto de tienda. Es el momento de poner a prueba tu memoria, aplicar lo aprendido de forma práctica y reflexionar sobre tu avance.
- Evaluación de la unidad
  - Esta evaluación pondrá a prueba lo que has aprendido sobre los tipos de clientela, segmentación, necesidades de compra, comportamientos en el punto de venta, perfiles psicológicos y estrategias de servicio personalizadas. Responde cada pregunta seleccionando la opción correcta según los conceptos y ejemplos estudiados en la unidad. Recuerda que tu desempeño te permitirá consolidar tus conocimientos fundamentales sobre atención y venta en comercios.

## **El proceso de venta y la comunicación con la clientela I**

- Para comenzar
    - Bienvenido y bienvenida a la unidad «El proceso de venta y la comunicación con la clientela I». En esta introducción descubrirás por qué la atención al cliente es hoy un factor decisivo para el éxito de cualquier comercio, y conocerás los pilares principales que guiarán tu aprendizaje en las próximas lecciones.
  
  - ¿Listo/a para explorar cómo se construye una experiencia de compra memorable y qué habilidades, procesos y herramientas marcan la diferencia? ¡Comienza tu recorrido aquí!
  
  - Proceso y fases de la atención a la clientela
    - En esta lección estudiarás de manera exhaustiva el proceso integral de atención a la clientela en comercios modernos. Analizaremos las fases que componen una atención de calidad, desde la preparación estratégica previa a la apertura, hasta el seguimiento post-venta y la medición de resultados. Aprenderás a identificar herramientas y buenas prácticas para cada momento, los errores más frecuentes y cómo evitarlos, así como las métricas clave para la mejora continua. Además, trabajaremos con ejemplos reales y ficticios sectoriales y profundizaremos en la importancia de la omnicanalidad y la integración de tecnología y habilidades humanas. Al finalizar, podrás diseñar, ejecutar y optimizar un proceso profesional de atención que eleve la satisfacción de la clientela y aporte valor al negocio.
  
  - Calidad de servicio e interacción interpersonal
    - Descubre cómo la calidad de servicio y las habilidades interpersonales forman la base de una experiencia de cliente memorable en el comercio actual. Analizaremos métodos para medir y mejorar la calidad, exploraremos la influencia de la comunicación verbal, no verbal y emocional, y veremos cómo la tecnología y la cultura de equipo potencian o debilitan los resultados. Apoyado en ejemplos reales y buenas prácticas internacionales, este bloque te proporcionará herramientas clave para elevar el bienestar de la clientela y los resultados de tu negocio.
  
  - Técnicas de comunicación efectiva
    - En esta lección te sumergirás en las claves de la comunicación efectiva aplicada a la atención y venta en comercios actuales. Descubrirás técnicas verbales, no verbales, paraverbales, escritas y digitales, explorando cómo elegir el canal y el
-

mensaje adecuado para cada situación y público. Dominarás marcos de comunicación como BLUF, WIIFM, AIDET, DESC y más; estudiarás las bases de la persuasión ética, la gestión de bloqueos psicológicos, la adaptación a diferentes generaciones y culturas; además de aprender a utilizar herramientas digitales e inteligencia artificial para potenciar la interacción. Todo acompañado de ejemplos, ejercicios, infografías y chequeos prácticos que pondrán a prueba y afilarán tus habilidades comunicativas para convertir cada contacto en una oportunidad de fidelizar y vender más —siempre con ética y excelencia profesional.

- Asertividad y recogida de información
  - En esta lección exploras a fondo cómo la asertividad y la recogida estratégica de información transforman el proceso de venta, permitiéndote atender mejor a cada cliente, preguntando lo justo —ni más, ni menos—, respetando la privacidad y creando relaciones comerciales duraderas. Aprenderás a comunicarte con claridad y firmeza, a aplicar modelos como DESC, NVC y SPIN en escenarios reales y a utilizar herramientas tecnológicas para captar y proteger datos útiles para tu negocio. Verás cómo la combinación de habilidades interpersonales, método y ética convierte interacciones cotidianas en experiencias memorables y rentables. Cerrarás la lección con ejercicios prácticos, casos reales y un repaso de los errores y mejores prácticas en recogida de datos, así como técnicas de autoevaluación y mejora continua.
  
- Ejercicio práctico de libre expresión escrita
  - En esta lección tendrás la oportunidad de aplicar creativamente los conocimientos adquiridos sobre el proceso de atención y venta en comercios. A través de actividades de expresión escrita, podrás conectar los conceptos teóricos con experiencias reales o escenarios ficticios, integrando herramientas como SPIN, DESC, indicadores de calidad (KPI) y estrategias de comunicación efectiva.
- Estas actividades te permitirán demostrar comprensión, análisis y originalidad, además de practicar habilidades clave para impulsar la satisfacción de la clientela y la mejora continua en establecimientos comerciales.
  
- Role playing y estado de avance
  - En esta lección de repaso consolidarás los conceptos, fases y técnicas fundamentales estudiados en la unidad. Primero, avanzarás por un conjunto de tarjetas (flashcards) diseñadas para asegurarte de que recuerdas las definiciones clave, los indicadores, técnicas de comunicación y buenas prácticas del proceso de atención. Después, pondrás en práctica esos conocimientos a través de un role play interactivo con IA, enfrentándote a situaciones realistas del entorno comercial minorista.

- Evaluación de la unidad
  - Pon a prueba lo que has aprendido en la unidad. Este test incluye preguntas clave sobre conceptos, técnicas, indicadores y buenas prácticas para la atención y comunicación en establecimientos comerciales. Te ayudará a repasar y consolidar tus conocimientos antes de avanzar en el curso.

## **El proceso de venta y la comunicación con la clientela II**

- Para comenzar
  - Descubre los desafíos clave del proceso de venta, la negociación, la gestión del posventa y el papel fundamental de las garantías y el cierre efectivo. A través de historias y ejemplos prácticos, conocerás las situaciones reales que los y las profesionales de la atención al cliente enfrentan cada día y las competencias esenciales para convertir problemas en oportunidades de fidelización.
- Prepárate para adentrarte en estrategias y herramientas que convertirán tus ventas en relaciones duraderas y tu servicio en una ventaja competitiva.
- Negociación y procesos del servicio postventa
  - En esta lección, explorarás a fondo el arte de la negociación ética y cómo convertir cada acuerdo comercial en una relación rentable y sostenible. Analizaremos los fundamentos clave de la negociación en el comercio minorista, técnicas avanzadas para lograr cierres justos y efectivos, así como los procesos y tecnologías que potencian la experiencia posventa y la fidelización del cliente. A través de ejemplos reales y ejercicios prácticos, aprenderás no solo a maximizar el valor de cada transacción, sino también a diseñar procesos que generan confianza y satisfacción a largo plazo para tu clientela y tu negocio.
- La lección abarca desde el cálculo del BATNA y la ZOPA, hasta las mejores prácticas con CRM, la medición de indicadores de desempeño (KPIs), psicología del consumidor, métricas posventa, y casos de estudios aplicados a establecimientos comerciales. Prepárate para transformar tu forma de negociar y brindar servicio posventa con impacto financiero y humano.
  
- Gestión integral del servicio postventa
  - En esta lección abordaremos la gestión integral del servicio posventa en establecimientos comerciales, explorando cómo transformar la atención al cliente después de la venta en una potente herramienta de fidelización, reputación y rentabilidad. Analizaremos el viaje posventa desde la entrega del producto hasta la fidelización, el uso de la tecnología (CRM, automatización, IA), los flujos operativos entre áreas, las métricas clave, sostenibilidad, inclusión y cumplimiento legal.

- Descubrirás estrategias modernas y casos prácticos para anticipar problemas, personalizar el soporte y aumentar el valor de vida del cliente en entornos físicos y digitales, así como modelos de blueprint, automatización, indicadores y buenas prácticas que podrás aplicar directamente en tu negocio.
  
  - Tratamiento de quejas y reclamaciones
    - En esta lección aprenderás a dominar el proceso de gestión de quejas y reclamaciones en entornos comerciales modernos, desde la prevención y detección temprana hasta la resolución operativa y el manejo de crisis en entornos omnicanal. Profundizarás en la psicología de la queja, las metodologías de respuesta profesional como RAEE y BIFF, el marco legal internacional y el impacto financiero y reputacional de los distintos escenarios. Utilizarás herramientas tecnológicas (CRM, IA, RPA) para sistematizar, medir y transformar incidentes en oportunidades de fidelización, mejorando a la vez la cultura interna y la experiencia de la clientela.
    - La lección incluye casos reales y simulados, actividades prácticas, infografías y preguntas de consolidación, para que llegues a dominar todos los aspectos clave: desde el contacto inicial y la comunicación empática, hasta la automatización y el análisis de causa raíz.
  
  - Garantías y cierre efectivo de la venta
    - En esta lección aprenderás en profundidad cómo usar las garantías como herramienta de confianza y diferenciación en la venta, sus marcos legales, tipologías y mejores prácticas de comunicación. Profundizarás en técnicas de cierre efectivo adaptadas al comercio moderno, con ejemplos reales y simulaciones aplicadas. Descubrirás cómo documentar y activar garantías en el CRM, así como los errores más comunes a evitar en la gestión de garantías y cierre. Consulta casos prácticos de referencia (AppleCare, IKEA, Decathlon) y accede a checklists y glosario especializado. Al final de la lección, pondrás a prueba tus conocimientos con ejercicios interactivos de memorización y preguntas de reflexión y aplicación.
  
  - Ejercicio práctico de libre expresión escrita
    - En esta lección tendrás la oportunidad de poner en práctica los conceptos clave aprendidos durante la unidad: negociación ética, diseño de planes posventa, tratamiento de quejas, gestión de garantías y cierre efectivo. Resolverás situaciones realistas aplicando modelos profesionales y tu propia creatividad, para demostrar que puedes convertir el conocimiento en habilidades útiles en cualquier establecimiento comercial.
    - Recuerda: este tipo de ejercicios te permite aportar ideas originales, aplicar modelos a contextos diferentes y fortalecer tu capacidad de argumentar, resolver
-

y comunicar de forma profesional.

- Role playing y estado de avance
  - En esta lección repasarás y reforzarás los puntos clave de la unidad mediante actividades interactivas. Repasarás definiciones, protocolos, buenas prácticas y métricas esenciales a través de flashcards, y después pondrás en práctica lo aprendido mediante un ejercicio de roleplay realista. Así consolidarás conocimientos sobre negociación ética, servicio posventa, gestión de quejas, garantías y técnicas de cierre.
  
- Evaluación de la unidad
  - Esta evaluación te permitirá comprobar tus conocimientos sobre los temas abordados en la unidad. Responde las preguntas seleccionando la opción correcta en cada caso; elige cuidadosamente según lo aprendido sobre negociación ética, servicio posventa, gestión de quejas, garantías y cierre efectivo de la venta.

## **Evaluación final**

- Evaluación final
  - Demuestra tus conocimientos y habilidades adquiridas en el curso "Atención y venta en establecimientos comerciales". Este examen final incluye preguntas de opción múltiple sobre los conceptos clave, tendencias, metodologías, legislación y buenas prácticas del sector, además de un ejercicio escrito para analizar casos prácticos y argumentar recomendaciones profesionales fundamentadas. Lee cuidadosamente cada pregunta, reflexiona antes de avanzar y muestra tu comprensión integral de los temas trabajados durante el curso.