

# La comunicación comercial

## Modalidad:

e-learning con una duración 40 horas

## Objetivos:

- Adquirir las técnicas de comunicación necesaria para mantener una relación eficaz en el proceso de venta, aplicándolas a las necesidades de los clientes.
- Conocer pautas que deben seguirse para realizar correctamente el proceso de comunicación en la venta, actualizando los conocimientos de los empleados sobre estas técnicas.
- Adquirir los conocimientos necesarios sobre materias que capaciten para desarrollar competencias y cualificaciones en puestos de trabajo que conlleven responsabilidades de concepción y gestión en la introducción a las ventas.
- Aprender el proceso comercial a partir de la mejora de la gestión de clientes y la organización de las actividades comerciales de comunicación con los clientes.

## Contenidos:

- 1.0 El concepto de venta y la comunicación empresarial
- 1.1 La venta empresarial como actividad de marketing
- 1.2 La venta como proceso
- 1.2.1 Comunicar la ventaja competitiva
- 1.3 El director del equipo de ventas
- 1.4 Tipos de trabajos en ventas
- 2.0 La comunicación
- 2.1 La comunicación interpersonal
- 2.2 Dificultades para la comunicación
- 2.3 La comunicación en la empresa
- 2.4 La comunicación externa empresarial
- 2.5 La comunicación publicitaria
- 2.6 La comunicación en las relaciones públicas
- 2.7 La comunicación en la promoción de ventas
- 3.0 Identificación de las necesidades del cliente
- 3.1 Influencias en el comportamiento del consumidor
- 3.1.2 la teoría de la motivación de maslow
- 3.1.3 inducir las necesidades en el cliente
- 3.2 Tipos de clientes
- 3.3 Influencias sociales en el comportamiento del cliente
- 3.4 Las percepciones del consumidor
- 3.5 Los motivos de compra
- 3.5.1 Tipos de motivaciones de compra
- 3.5.2 Generar confianza en el cliente
- 3.5.3 Técnicas de las preguntas
- 4.0 Comportamiento del consumidor y el mercado
- 4.1 El cliente antes mercados masivos
- 4.2 La compra entre empresas
- 4.3 El producto
- 4.4 La oferta del producto por el vendedor
- 5.0 Las cualidades del vendedor
- 5.1 El vendedor como comunicador
- 5.2 Estrategias para crear al vendedor
- 5.3 La escucha activa del vendedor



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



5.3.1  
venta

Obstáculos de la escucha activa 5.4

Perfil del vendedor 5.5

Las capacidades de