

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



# Psicología en las Técnicas de Venta

Modalidad:

e-learning con una duración 168 horas

Objetivos:

- Conocer las herramientas necesarias para realizar una venta de forma satisfactoria.
- Fomentar las características del buen vendedor.
- Estudiar la psicología del consumidor y la del propio vendedor.
- Desarrollar (o afianzar) ciertos conocimientos relacionados con ventas y mercado.
- Mejorar el servicio y atención al cliente.
- Conocer cómo mejorar nuestro punto de venta.
- Desarrollar numerosas habilidades sociales que nos acerquen al cliente.
- Conocer cómo actuar como buenos vendedores en la venta, su desarrollo y la postventa.

Contenidos:

## TEMA 1. EL MERCADO

Concepto de mercado  
Definiciones y conceptos relacionados  
División del mercado

## TEMA 2. FASES DEL MERCADO

Ciclo de vida del producto  
El precio del producto  
Ley de oferta y demanda  
El precio y la elasticidad de la demanda  
Comercialización y mercado  
La marca

## TEMA 3. ESTUDIOS DE MERCADO Y SUS TIPOS



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



Estudios de mercado

Ámbitos de aplicación del estudio de mercados

Tipos de diseño de la investigación de los mercados

Segmentación de los mercados

Tipos de mercado

Posicionamiento

#### TEMA 4. EL CONSUMIDOR

El consumidor y sus necesidades

La psicología; mercado

La psicología; consumidor

Necesidades

Motivaciones

Tipos de consumidores

Análisis del comportamiento del consumidor

Factores de influencia en la conducta del consumidor

Modelos del comportamiento del consumidor

#### TEMA 5. SERVICIO/ASISTENCIA AL CLIENTE

Servicio al cliente

Asistencia al cliente

Información y formación del cliente

Satisfacción del cliente

Formas de hacer el seguimiento

Derechos del cliente-consumidor

Tratamiento de reclamaciones

Tratamiento de dudas y objeciones

#### TEMA 6. EL PROCESO DE COMPRA

Proceso de decisión del comprador

Roles en el proceso de compra

Complejidad en el proceso de compra

Tipos de compra

Variables que influyen en el proceso de compra

#### TEMA 7. EL PUNTO DE VENTA



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



Merchandising  
Condiciones ambientales  
Captación de clientes  
Diseño interior  
Situación de las secciones  
Zonas y puntos de venta fríos y calientes  
Animación

## TEMA 8. VENTAS

Introducción  
Teoría de las ventas  
Tipos de ventas  
Técnicas de ventas

## TEMA 9. EL VENDEDOR. PSICOLOGÍA APLICADA

El vendedor  
Tipos de vendedores  
Características del buen vendedor  
Cómo tener éxito en las ventas  
Actividades del vendedor  
Nociones de psicología aplicada a la venta  
Consejos prácticos para mejorar la comunicación  
Actitud y comunicación no verbal

## TEMA 10. MOTIVACIONES PROFESIONALES

La motivación  
Técnicas de motivación  
Satisfacción en el trabajo  
Remuneración comercial

## TEMA 11. MEDIOS DE COMUNICACIÓN. ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN COMERCIAL

Proceso de comunicación  
Elementos de la comunicación comercial  
Estructura del mensaje  
Fuentes de información



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



Estrategias para mejorar la comunicación  
Comunicación dentro de la empresa

## TEMA 12. HABILIDADES SOCIALES Y PROTOCOLO COMERCIAL

¿Qué son las habilidades sociales?  
Escucha activa  
Lenguaje corporal

## TEMA 13. EVALUACIÓN DE SÍ MISMO. TÉCNICAS DE LA PERSONALIDAD

Inteligencias múltiples  
Técnicas de afirmación de la personalidad; la autoestima  
Técnicas de afirmación de la personalidad; el autorrespeto  
Técnicas de afirmación de la personalidad; la asertividad

## TEMA 14. INTELIGENCIA EMOCIONAL APLICADA A LAS TÉCNICAS DE VENTA

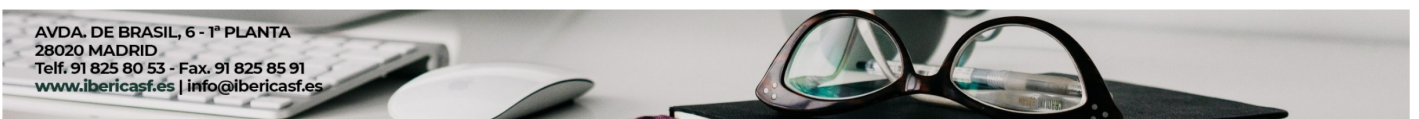
Introducción  
Cociente Intelectual e Inteligencia Emocional  
El lenguaje emocional  
Habilidades de la Inteligencia Emocional  
Aplicación de la Inteligencia Emocional a la vida y éxito laboral  
Establecer objetivos adecuados  
Ventajas del uso de la Inteligencia Emocional en la empresa

## TEMA 15. LA VENTA Y SU DESARROLLO. INFORMACIÓN E INVESTIGACIÓN SOBRE EL CLIENTE

Metodología que debe seguir el vendedor  
Ejemplo de una preparación en la información e investigación

## TEMA 16. LA VENTA Y SU DESARROLLO. EL CONTACTO

Presentación  
Cómo captar la atención  
Argumentación  
Contra objeciones  
Demostración



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



## Negociación

### TEMA 17. LA NEGOCIACIÓN

- Concepto de negociación
- Bases fundamentales de los procesos de negociación
- Tipos de negociadores
- Las conductas de los buenos negociadores
- Fases de la negociación
- Estrategias de negociación
- Tácticas de negociación
- Cuestiones prácticas de negociación

### TEMA 18. EL CIERRE DE LA VENTA. LA POSTVENTA

- Estrategias para cerrar la venta
- Tipos de clientes; cómo tratarlos
- Técnicas y tipos de cierre
- Cómo ofrecer un excelente servicio postventa