

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 al 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

