



# 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



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



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



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



## 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