

La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



Merchandising, Publicidad y Animación en el Punto de Venta

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

- Conocer los aspectos generales del mercado y el consumidor.
- Adquirir técnicas de venta.
- Dar importancia al exterior del punto de venta y el lineal.
- Adquirir las técnicas generales del merchandising.

Contenidos:

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL MERCADO

Concepto de mercad
Definiciones y conceptos relacionados
División del mercado

UNIDAD DIDÁCTICA 2. 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



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



UNIDAD DIDÁCTICA 3. 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

UNIDAD DIDÁCTICA 4. 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

UNIDAD DIDÁCTICA 5. VENTAS

- Introducción
- Teorías de las ventas
- Tipos de ventas
- Técnicas de ventas
- Anexo I. Envoltorio y Paquetería
- Anexo II. Costes de Presentación y Paquetería

UNIDAD DIDÁCTICA 6. 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



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



UNIDAD DIDÁCTICA 7. ANIMACIÓN EN EL PUNTO DE VENTA.

Merchandising
Condiciones ambientales
Captación de clientes
Diseño interior
Situación de las secciones
Animación
Mobiliario
La Circulación de los Clientes
Distribución de las secciones
La cartelería y señalización

