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

CL. Laguna del Marquesado Nº 10
28021 - Madrid
910 382 879
cursos@ceinla.com
www.ceinla.com

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

CL. Laguna del Marquesado Nº 10
28021 - Madrid
910 382 879
cursos@ceinla.com
www.ceinla.com

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

CL. Laguna del Marquesado Nº 10
28021 - Madrid
910 382 879
cursos@ceinla.com
www.ceinla.com