



COMT077PO. Psicología aplicada a las ventas

Objetivos

□ Objetivo general

- Identificar y reconocer los aspectos psicológicos fundamentales que condicionan la venta: en el cliente, en el vendedor y en el proceso de venta.

□ Objetivos específicos

- Distinguir entre los distintos tipos de clientes a partir de los rasgos de su personalidad y pautas de actuación.
- Aprender cómo actuar según el tipo de cliente al que se enfrente.
- Diferenciar los conceptos de actitud y aptitud, así como sus conceptos asociados.
- Desarrollar capacidades, competencias y conocimientos para la venta.
- Potenciar actitudes favorables para la venta.
- Conocer las pautas para influir en el cliente.
- Identificar y reconocer los aspectos psicológicos del cliente y cómo influyen en la compra.
- Conocer los procesos y teorías de motivación aplicados a la venta.
- Llevar a cabo una entrevista de venta eficaz y enfocado al cierre de esta.
- Aumentar la lealtad de los clientes a través de estrategias de fidelización.
- Aplicar técnicas para la resolución de conflictos en el proceso de ventas en el comercio.
- Interrelacionar las destrezas necesarias para la resolución de conflictos de venta.
- Determinar pasos y funciones fundamentales para la resolución de un conflicto comercial.

Contenidos

COMT077PO. Psicología aplicada a las ventas	Tiempo estimado
<p>Unidad 1: Introducción a la psicología de ventas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos fundamentales de la venta. <ul style="list-style-type: none"> ◦ Características de los distintos tipos de ventas. Venta personal. ◦ Características de los distintos tipos de ventas. Venta multinivel. ◦ Características de los distintos tipos de ventas. Venta a distancia. ◦ Similitudes y diferencias entre venta presencial y no presencial. • Tipología de clientes. <ul style="list-style-type: none"> ◦ Cliente afable, amistoso, locuaz, comunicativo. ◦ Cliente agresivo, altivo, dominante, arrogante. ◦ Cliente inseguro, desconfiado, indeciso. ◦ Cliente, callado, reservado, tímido. ◦ Convertir a tu cliente en prescriptor. 	
Cuestionario de Autoevaluación UA 01	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 01	1 hora
Tiempo total de la unidad	8 horas
<p>Unidad 2: Motivaciones, aptitudes, conocimientos, habilidades personales y sociales del vendedor.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La motivación del vendedor. • Las aptitudes y actitudes para la venta I. • Las aptitudes y actitudes para la venta II. • Los conocimientos del vendedor. • Cómo influenciar en los demás. <ul style="list-style-type: none"> ◦ Factores que influyen en el comportamiento del consumidor. • La comunicación. <ul style="list-style-type: none"> ◦ Comunicación verbal. ◦ Comunicación no verbal. ◦ Movimientos corporales. ◦ Saber escuchar. • La asertividad. <ul style="list-style-type: none"> ◦ Técnicas de asertividad. • Los conocimientos del vendedor. <ul style="list-style-type: none"> ◦ Experiencia. 	

Cuestionario de Autoevaluación UA 02	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 02	45 minutos
Tiempo total de la unidad	11 horas
Unidad 3: Psicología de la compra y psicología del cliente. Técnicas y procesos de venta.	
<ul style="list-style-type: none"> • Factores psicológicos de la compra. <ul style="list-style-type: none"> ◦ Cualidades del vendedor. • Psicología del cliente. <ul style="list-style-type: none"> ◦ Cliente práctico y cliente innovador. ◦ Cliente considerado y cliente ávido. ◦ Cliente seguro, cliente sentimental y cliente orgulloso. • Teoría del análisis transaccional. • Teorías y procesos de motivación. • La entrevista de ventas. <ul style="list-style-type: none"> ◦ Preparación de la argumentación. ◦ Tipos y formas de argumentos. ◦ Tipos y formas de objeciones. ◦ Terminar la entrevista. • Técnicas de cierre. 	
Cuestionario de Autoevaluación UA 03	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 03	1 hora
Tiempo total de la unidad	10 horas
Unidad 4: Resolución de conflictos.	
<ul style="list-style-type: none"> • Fidelización de clientes. <ul style="list-style-type: none"> ◦ Conceptos y ventajas. ◦ Estrategias de fidelización. • Gestión de clientes. • Destrezas en la resolución de conflictos. <ul style="list-style-type: none"> ◦ Recogida de información sobre el conflicto: análisis del conflicto. ◦ Perspectiva ganar-ganar. ◦ Respuesta creativa: problemas o retos. ◦ Desarrollo de opciones. ◦ Negociación. ◦ Disposición para resolver. ◦ Puesta en práctica de la decisión tomada. • La posventa. 	
Cuestionario de Autoevaluación UA 04	30 minutos

Actividad de Evaluación UA 04	1 hora
Tiempo total de la unidad	10 horas
Examen final	1 hora
4 unidades	40 horas