

COMT077PO_ Psicología aplicada a las ventas

Código del curso: PDCOMT077PO

Horas: 40

Descripción del curso:

Acerca de este curso

Cod: PDCOMT077PO

Unidad 1: Introducción a la psicología de ventas.

Aspectos fundamentales de la venta.

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.

Cliente afable, amistoso, locuaz, comunicativo.
Cliente agresivo, altivo, dominante, arrogante.
Cliente inseguro, desconfiado, indeciso.
Cliente, callado, reservado, tímido.
Convertir a tu cliente en prescriptor.

Unidad 2: Motivaciones, aptitudes, conocimientos, habilidades personales y sociales del vendedor.

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.

Factores que influyen en el comportamiento del consumidor.

La comunicación.

Comunicación verbal.
Comunicación no verbal.
Movimientos corporales.
Saber escuchar.

La asertividad.

Técnicas de asertividad.

Los conocimientos del vendedor.

Experiencia.

Unidad 3: Psicología de la compra y psicología del cliente. Técnicas y procesos de venta.

Factores psicológicos de la compra.

Cualidades del vendedor.

Psicología del cliente.

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.

Preparación de la argumentación.
Tipos y formas de argumentos.
Tipos y formas de objeciones.
Terminar la entrevista.

Técnicas de cierre.

Unidad 4: Resolución de conflictos.

Fidelización de clientes.

Conceptos y ventajas.
Estrategias de fidelización.

Gestión de clientes.
Destrezas en la resolución de conflictos.

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.

¿Qué aprenderás?

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