

COMT09. PSICOLOGÍA APLICADA A LAS VENTAS.



SKU: PS_COMT09

Horas: 40

OBJETIVOS

- Comprender las fases de proceso de ventas y los factores psicológicos, para lograr el cierre de la misma.
- Analizar los aspectos actitudinales y aptitudinales así como los conocimientos técnicos que capacitan a un buen vendedor en el comercio.
- Aplicar técnicas para la resolución de conflictos en el proceso de ventas en el comercio.

CONTENIDO

- **Unida 1. Factores psicológicos en el proceso de ventas.**
 - Conocimiento / Capacidades cognitivas y prácticas
 - Tipos de ventas en el comercio, principales características:
 - Venta minorista venta mayorista
 - Venta personal
 - Venta telefónica
 - Venta online
 - Venta por correo
 - Venta por máquinas automáticas o vending
 - 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
 - Fases del proceso de venta en el comercio y factores psicológicos asociados:
 - Prospección: organización y planificación
 - Acercamiento: determinación de necesidades, toma de contacto con el cliente

- Análisis de la teoría de necesidades de Maslow
 - Teoría del Análisis Transaccional
 - Negociación: entrevista, argumentación y tratamiento de objeciones
 - Cierre de ventas. Técnicas aplicadas atendiendo a la psicología el comprador
 - Servicio post-venta
- **Unidad 2. Aptitudes y habilidades psicológicas del vendedor**
 - Conocimiento / Capacidades cognitivas y prácticas
 - Aptitudes de un buen vendedor:
 - Capacidades y competencias
 - Conocimientos del vendedor
 - Técnicas de comunicación
 - Actitud de un buen vendedor
 - Inteligencia emocional
 - Factores de motivación
 - Cómo influir en el cliente
- **Unidad 3. Resolución de conflictos**
 - Conocimiento / Capacidades cognitivas y prácticas
 - Destrezas en la resolución de conflictos:
 - Escucha activa y empatía
 - Recogida de información sobre el conflicto: análisis del conflicto
 - Perspectiva ganar-ganar
 - Respuesta creativa: problemas o retos
 - Asertividad apropiada
 - Manejo de emociones
 - Desarrollo de opciones
 - Negociación
 - Disposición para resolver