

## Realización de la Actividad de la Venta

❖ Duración: **80** horas.

❖ Objetivos:

Utilizar eficazmente técnicas de ventas orientadas a los procesos de negociación y seguimiento del cliente.

❖ Contenidos:

Tema 1.- Comunicación y Comportamiento del Consumidor.

Introducción. Elementos de Comunicación. El Proceso de Comunicación. Barreras de Comunicación. Niveles de Comunicación. Actitudes y Técnicas Favorecedoras de la Comunicación. Los Sistemas de Comunicación. Tipos de Reuniones.

Tema 2.- Nociones de Psicología aplicada a la Venta.

La Persuasión. La Motivación. Comportamiento de Compra. Factores que Influyen en el Comportamiento del Consumidor. Relación Comprador-Vendedor.

Tema 3.- Comportamiento de Compra y Venta: el Vendedor.

Perfil del Vendedor. Motivaciones del Vendedor. Medios de Comunicación. Técnicas de Afirmación de la Personalidad.

Tema 4.- Comportamiento de Compra y Venta: el Comprador.

Móviles y Motivaciones de Compra. Hábitos de Compra. Actitudes del Consumidor. Tipologías de Consumidores.

Tema 5.- La Venta Directa.

Introducción. La Acogida. La Argumentación. La Demostración. El Cierre de la Venta.

Tema 6.- El Seguimiento de la Venta.

Introducción. Cumplir lo Acordado. Mantener la Confianza. El Servicio Postventa. Las Reclamaciones.

Tema 7.- Marco Jurídico de la Venta.

El Contrato de Compra y Venta. Compra y Venta Civil. Compra y Venta Mercantil. Regulación de la Compra y Venta. Tipos de Contrato de Compra y Venta.