Curso online. Técnico Profesional en Psicología y Técnicas de Venta

Working
Formación Integral S.L.

www.workingformacion.com

OBJETIVOS

Este Técnico Profesional en Psicología y Técnicas de Venta ofrece una formación especializada en la materia. A la hora de tratar con clientes la relación entre el vendedor y el cliente resulta trascendental, de una buena relación y del entendimiento entre ambos se puede llegar a una situación óptima, es decir, al cumplimiento de los objetivos de ambas partes, debido la importancia dentro de este Curso Baremable. Por otro lado, vivimos en una sociedad de consumo en la que se valoran cada uno de los valores añadidos que nos ofrecen tras un proceso de compra. Así, resulta imprescincible el conocimiento y la utilización de las técnicas de venta a la hora de presentar a los clientes los bienes y servicios que ofertamos.

CONTENIDOS

TEMA 1. EL MERCADO

Concepto de mercado
Definiciones y conceptos relacionados
División del mercado

TEMA 2. FASES DEL MERCADO

Ciclo de vida del producto
El precio del producto
Ley de oferta y demanda
El precio y al elasticidad de la demanda
Comercialización y mercado
La marca

TEMA 3. ESTUDIOS DE MERCADO Y SUS TIPOS

Estudios de mercado
Ámbitos de aplicación del estudio de mercados
Tipos de diseño de la investigación de los mercados
Segmentación de los mercados
Tipos de mercado
Posicionamiento

TEMA 4. 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

TEMA 5. 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

TEMA 6. 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

TEMA 7. EL PUNTO DE VENTA

Merchandising
Condiciones ambientales
Captación de clientes
Diseño interior
Situación de las secciones
Zonas y puntos de venta fríos y calientes
Animación

TEMA 8. VENTAS

Introducción
Teoría de las ventas
Tipos de ventas
Técnicas de ventas

TEMA 9. 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

TEMA 10. MOTIVACIONES PROFESIONALES

La motivación
Técnicas de motivación
Satisfacción en el trabajo
Remuneración comercial

TEMA 11. MEDIOS DE COMUNICACIÓN. ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN COMERCIAL

Proceso de comunicación
Elementos de la comunicación comercial
Estructura del mensaje
Fuentes de información
Estrategias para mejorar la comunicación
Comunicación dentro de la empresa

TEMA 12. HABILIDADES SOCIALES Y PROTOCOLO COMERCIAL

¿Qué son las habilidades sociales?

Escucha activa
Lenguaje corporal

TEMA 13. EVALUACIÓN DE SÍ MISMO. TÉCNICAS DE LA PERSONALIDAD

Inteligencias múltiples
Técnicas de afirmación de la personalidad; la autoestima
Técnicas de afirmación de la personalidad; el autorrespeto
Técnicas de afirmación de la personalidad; la asertividad

TEMA 14. INTELIGENCIA EMOCIONAL APLICADA A LAS TÉCNICAS DE VENTA

Introducción
Cociente Intelectual e Inteligencia Emocional
El lenguaje emocional
Habilidades de la Inteligencia Emocional
Aplicación de la Inteligencia Emocional a la vida y éxito laboral
Establecer objetivos adecuados
Ventajas del uso de la Inteligencia Emocional en la empresa

TEMA 15. LA VENTA Y SU DESARROLLO. INFORMACIÓN E INVESTIGACIÓN SOBRE EL CLIENTE

Metodología que debe seguir el vendedor
Ejemplo de una preparación en la información e investigación

TEMA 16. LA VENTA Y SU DESARROLLO. EL CONTACTO

Presentación
Cómo captar la atención
Argumentación
Contra objeciones

Demostración
Negociación

TEMA 17. LA NEGOCIACIÓN

Concepto de negociación
Bases fundamentales de los procesos de negociación
Tipos de negociadores
Las conductas de los buenos negociadores
Fases de la negociación
Estrategias de negociación
Tácticas de negociación
Cuestiones prácticas de negociación

TEMA 18. EL CIERRE DE LA VENTA. LA POSTVENTA

Estrategias para cerrar la venta
Tipos de clientes; cómo tratarlos
Técnicas y tipos de cierre
Cómo ofrecer un excelente servicio postventa

MODALIDAD

METODOLOGÍA

Online. Se entrega el material a través de nuestra plataforma virtual homologada. Contará con acceso a la misma las 24 horas al día los 365 días a la semana.

http://cursosonline.workingformacion.com

DURACIÓN

200 horas.

IMPARTIDO POR

Tutor experto en la materia. Contará con apoyo a través de nuestra plataforma en todo momento.

Al finalizar el curso se hará entrega de un
DIPLOMA HOMOLOGADO

Working

Formación Integral S.L.

Paseo Rosales 32, local 9 50008 Zaragoza
976 242 109 - info@workingformacion.com

www.workingformacion.com