

## DESCRIPCIÓN

---

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

## OBJETIVOS

---

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

## CONTENIDOS

---

UNIDAD 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.

UNIDAD 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.

UNIDAD 3: COMPORTAMIENTO DE COMPRA Y VENTA: El vendedor: Perfil del Vendedor - Motivaciones del Vendedor - Medios de Comunicación - Técnicas de Afirmación de la Personalidad.

UNIDAD 4: COMPORTAMIENTO DE COMPRA Y VENTA: El comprador: Móviles y Motivaciones de Compra - Hábitos de Compra - Actitudes del Consumidor - Tipologías de Consumidores.

UNIDAD 5: LA VENTA DIRECTA: Introducción - La Acogida - La Argumentación - La Demostración - El Cierre de la Venta.

UNIDAD 6: EL SEGUIMIENTO DE LA VENTA: Introducción Cumplir lo Acordado - Mantener la Confianza - El Servicio Postventa - Las Reclamaciones.

UNIDAD 7: MARCO JURÍDICO DE LA VENTA: El Contrato de Compraventa - Compraventa Civil - Compraventa Mercantil - Regulación de la Compraventa - Tipos de Contrato de Compraventa.