

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

- Adquirir los conocimientos elementales en cuanto al cliente, al vendedor y al proceso de venta y posventa que permitan al trabajador desempeñar su labor de manera adecuada. - Identificar la figura del comercial. - Identificar la figura del cliente y sus principales comportamientos. - Descubrir cómo se prepara adecuadamente el proceso de venta. - Desarrollar las diferentes fases que componen el proceso de venta. - Explicar cómo es y cómo se lleva a cabo el cierre del proceso de venta. - Definir los principales servicios posventa. - Desarrollar los conceptos de comunicación y comunicación comercial. - Conocer la principal normativa relacionada con los diferentes sectores que afectan al proceso de venta.

CONTENIDOS

El vendedor

Tipologías de comerciales

El vendedor y la organización

Ejemplos de organizaciones comerciales

Funciones de un comercial

Dirección de ventas

El cliente

Las motivaciones humanas

Procesos de motivación

Motivaciones de consumo

Relaciones con los clientes

Tipos de clientes

Productos y servicios

 Ciclo de vida del producto

 Beneficios del producto

Técnicas de persuasión

Preparación del proceso de venta

Preparación de la venta

Organización de la venta

Técnicas de gestión de las ventas personales

Toma de contacto en la venta

Desarrollo del proceso de venta

Problemas en la venta

Argumentación en el proceso de venta

Proceso de negociación

Promociones y ofertas

Cierre del proceso de venta

Finalización y cierre de la venta

Servicio posventa

Garantías

Reclamaciones

Servicio técnico

Comunicación comercial

El proceso de la comunicación

Emisor

Mensaje (estructura, código, medio de transmisión)

Receptor (interpretación del mensaje, efecto)

Retroalimentación

Comunicación comercial

Niveles

Características diferenciales

Principios de comunicación empresarial

Fijación de objetivos

Módulo específico sectorial

Características específicas y normativa en el sector concreto en el que se imparte esta especialidad. Compraventa

Características específicas y normativa en el sector concreto en el que se imparte esta especialidad. Logística y transporte

Características específicas y normativa en el sector concreto en el que se imparte esta especialidad. Marketing y relaciones públicas