

A close-up photograph of a person's hand using a black computer mouse. The background is blurred, showing a computer monitor and keyboard. A decorative pattern of white circles of varying sizes is overlaid on the right side of the image. A semi-transparent grey rounded rectangle is positioned in the upper left, containing the course title.

COMT09. Psicología aplicada a las ventas

Objetivos

□ **Objetivo general**

- Comprender las fases y los factores psicológicos de un proceso de ventas, aplicadas fundamentalmente al comercio, así como las técnicas a aplicar para la resolución de conflictos de manera que el proceso llegue a buen fin.

□ **Objetivos específicos**

- Comprender las fases de proceso de ventas y los factores psicológicos, para lograr el cierre de la misma.
- Entender las particularidades de cada tipo de venta y cómo elegir la modalidad o la combinación de ellas que mejor se adapte a la actividad comercial.
- Distinguir entre los distintos tipos de clientes a partir de los rasgos de su personalidad y pautas de actuación.
- Aprender cómo actuar según el tipo de cliente al que se enfrente.
- Concienciar sobre la importancia del papel de prescriptor que puede jugar el cliente.
- Identificar las funciones del vendedor en cada una de las etapas del proceso de venta.
- Aplicar teorías como la pirámide de las necesidades de Maslow o el Análisis Transaccional para ayudar a abordar la venta.
- Diferenciar los conceptos de actitud y aptitud así como sus conceptos asociados.
- Desarrollar capacidades, competencias y conocimientos para la venta.
- Dar nociones para el control de la actitud por medio de la inteligencia emocional.
- Potenciar actitudes favorables para la venta.
- Conocer las pautas para influir en el cliente.
- Aplicar técnicas para la resolución de conflictos en el proceso de ventas en el comercio.
- Aplicar las aptitudes y actitudes de venta a la resolución de conflictos.
- Interrelacionar las destrezas necesarias para la resolución de conflictos de venta.
- Determinar pasos y funciones fundamentales para la resolución de un conflicto comercial.

Contenidos

COMT09. Psicología aplicada a las ventas	Tiempo estimado
<p>Unidad 1: Factores psicológicos en el proceso de venta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de ventas en el comercio. Principales características. <ul style="list-style-type: none"> ○ Venta minorista venta mayorista. ○ Venta personal. ○ Venta telefónica. ○ Venta online. ○ Venta por correo. ○ Venta por máquinas automáticas o vending. • Tipología de clientes. <ul style="list-style-type: none"> ○ 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. <ul style="list-style-type: none"> ○ Prospección: organización y planificación. ○ Acercamiento: determinación de necesidades, toma de contacto con el cliente. ○ Acercamiento: determinación de necesidades, toma de contacto con el cliente. Análisis de la teoría de necesidades de Maslow. ○ Acercamiento: determinación de necesidades, toma de contacto con el cliente. 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. 	
Cuestionario de Autoevaluación UA 01	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 01	1 hora
Tiempo total de la unidad	18 horas
<p>Unidad 2: Aptitudes y habilidades psicológicas del vendedor.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aptitudes de un buen vendedor. <ul style="list-style-type: none"> ○ Capacidades y competencias. ○ Teoría de las capacidades del vendedor profesional (Heinz Goldmann). 	

<ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimientos del vendedor. ○ Técnicas de comunicación. • Actitud de un buen vendedor. <ul style="list-style-type: none"> ○ Teorías actitudinales aplicadas al perfil del vendedor. ○ Inteligencia emocional. ○ Factores de motivación. ○ El miedo al rechazo. La autoestima. • Cómo influir en el cliente. • Autochequeo de aptitudes y actitudes para la venta. 	
Cuestionario de Autoevaluación UA 02	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 02	30 minutos
Tiempo total de la unidad	10 horas
<p>Unidad 3: Resolución de conflictos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Destrezas en la resolución de conflictos. <ul style="list-style-type: none"> ○ 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. ○ Puesta en práctica de la decisión tomada. 	
Cuestionario de Autoevaluación UA 03	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 03	1 hora
Tiempo total de la unidad	11 horas
Examen final	1 hora
3 unidades	40 horas