

A background image showing a person's hand using a computer mouse. The image is overlaid with a semi-transparent grey shape containing text. A decorative pattern of white circles of varying sizes is visible on the right side of the image.

## **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><b>Unidad 1:</b> Factores psicológicos en el proceso de venta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de ventas en el comercio. Principales características.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Venta minorista venta mayorista.</li> <li>○ Venta personal.</li> <li>○ Venta telefónica.</li> <li>○ Venta online.</li> <li>○ Venta por correo.</li> <li>○ Venta por máquinas automáticas o vending.</li> </ul> </li> <li>• Tipología de clientes.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cliente afable, amistoso, locuaz, comunicativo.</li> <li>○ Cliente agresivo, altivo, dominante, arrogante.</li> <li>○ Cliente inseguro, desconfiado, indeciso.</li> <li>○ Cliente callado, reservado, tímido.</li> <li>○ Convertir a tu cliente en prescriptor.</li> </ul> </li> <li>• Fases del proceso de venta en el comercio y factores psicológicos asociados.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Prospección: organización y planificación.</li> <li>○ Acercamiento: determinación de necesidades, toma de contacto con el cliente.</li> <li>○ Acercamiento: determinación de necesidades, toma de contacto con el cliente. Análisis de la teoría de necesidades de Maslow.</li> <li>○ Acercamiento: determinación de necesidades, toma de contacto con el cliente. Teoría del Análisis Transaccional.</li> <li>○ Negociación: entrevista, argumentación y tratamiento de objeciones.</li> <li>○ Cierre de ventas. Técnicas aplicadas atendiendo a la psicología el comprador.</li> <li>○ Servicio post-venta.</li> </ul> </li> </ul>	
Cuestionario de Autoevaluación UA 01	<b>30 minutos</b>
Actividad de Evaluación UA 01	<b>1 hora</b>
Tiempo total de la unidad	<b>18 horas</b>
<p><b>Unidad 2:</b> Aptitudes y habilidades psicológicas del vendedor.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aptitudes de un buen vendedor.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Capacidades y competencias.</li> <li>○ Teoría de las capacidades del vendedor profesional (Heinz Goldmann).</li> </ul> </li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Conocimientos del vendedor.</li> <li>○ Técnicas de comunicación.</li> <li>• Actitud de un buen vendedor.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Teorías actitudinales aplicadas al perfil del vendedor.</li> <li>○ Inteligencia emocional.</li> <li>○ Factores de motivación.</li> <li>○ El miedo al rechazo. La autoestima.</li> </ul> </li> <li>• Cómo influir en el cliente.</li> <li>• Autochequeo de aptitudes y actitudes para la venta.</li> </ul>	
Cuestionario de Autoevaluación UA 02	<b>30 minutos</b>
Actividad de Evaluación UA 02	<b>30 minutos</b>
Tiempo total de la unidad	<b>10 horas</b>
<p><b>Unidad 3:</b> Resolución de conflictos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Destrezas en la resolución de conflictos.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Escucha activa y empatía.</li> <li>○ Recogida de información sobre el conflicto: análisis del conflicto.</li> <li>○ Perspectiva ganar-ganar.</li> <li>○ Respuesta creativa: problemas o retos.</li> <li>○ Asertividad apropiada.</li> <li>○ Manejo de emociones.</li> <li>○ Desarrollo de opciones.</li> <li>○ Negociación.</li> <li>○ Disposición para resolver.</li> <li>○ Puesta en práctica de la decisión tomada.</li> </ul> </li> </ul>	
Cuestionario de Autoevaluación UA 03	<b>30 minutos</b>
Actividad de Evaluación UA 03	<b>1 hora</b>
Tiempo total de la unidad	<b>11 horas</b>
Examen final	<b>1 hora</b>
<b>3 unidades</b>	<b>40 horas</b>