



MCR26. Psicología aplicada a las ventas



MCR26

Psicología aplicada a las ventas

El contenido formativo se adecúa a la unidad de competencia UC1001_2 del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (CNCP).

Duración: 40 horas

Modalidad: 100% online

Requisitos y conocimientos previos: no se requiere nivel académico previo, pero al ser en modalidad online es necesario poseer conocimientos básicos de informática, así como habilidades básicas de comunicación lingüística que permitan el aprendizaje y el seguimiento de la formación.



Objetivos



Objetivo general

- Identificar y reconocer los aspectos psicológicos fundamentales que condicionan la venta: en el cliente, en el vendedor y en el proceso de venta.

Objetivos específicos

- 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.
- Diferenciar los conceptos de actitud y aptitud, así como sus conceptos asociados.
- Desarrollar capacidades, competencias y conocimientos para la venta.
- Potenciar actitudes favorables para la venta.
- Conocer las pautas para influir en el cliente.
- Identificar y reconocer los aspectos psicológicos del cliente y cómo influyen en la compra.
- Conocer los procesos y teorías de motivación aplicados a la venta.
- Llevar a cabo una entrevista de venta eficaz y enfocado al cierre de esta.
- Aumentar la lealtad de los clientes a través de estrategias de fidelización.
- Aplicar técnicas para la resolución de conflictos en el proceso de ventas en el comercio.
- Interrelacionar las destrezas necesarias para la resolución de conflictos de venta.

- Determinar pasos y funciones fundamentales para la resolución de un conflicto comercial.

• **Contenidos**

Unidad 1: Introducción a la psicología de ventas.

1. Aspectos fundamentales de la venta.
 - 1.1. Características de los distintos tipos de ventas. Venta personal.
 - 1.2. Características de los distintos tipos de ventas. Venta multinivel.
 - 1.3. Características de los distintos tipos de ventas. Venta a distancia.
 - 1.4. Similitudes y diferencias entre venta presencial y no presencial.
2. Tipología de clientes.
 - 2.1. Cliente afable, amistoso, locuaz, comunicativo.
 - 2.2. Cliente agresivo, altivo, dominante, arrogante.
 - 2.3. Cliente inseguro, desconfiado, indeciso.
 - 2.4. Cliente, callado, reservado, tímido.
 - 2.5. Convertir a tu cliente en prescriptor.

Unidad 2: Motivaciones, aptitudes, conocimientos, habilidades personales y sociales del vendedor.

1. La motivación del vendedor.
2. Las aptitudes y actitudes para la venta I.
3. Las aptitudes y actitudes para la venta II.
4. Los conocimientos del vendedor.
5. Cómo influenciar en los demás.
 - 5.1. Factores que influyen en el comportamiento del consumidor.
6. La comunicación.
 - 6.1. Comunicación verbal.

- 6.2. Comunicación no verbal.
- 6.3. Movimientos corporales.
- 6.4. Saber escuchar.
- 7. La asertividad.
- 7.1. Técnicas de asertividad.
- 8. Los conocimientos del vendedor.
- 8.1. Experiencia.

Unidad 3: Psicología de la compra y psicología del cliente. Técnicas y procesos de venta.

- 1. Factores psicológicos de la compra.
- 1.1. Cualidades del vendedor.
- 2. Psicología del cliente.
- 2.1. Cliente práctico y cliente innovador.
- 2.2. Cliente considerado y cliente ávido.
- 2.3. Cliente seguro, cliente sentimental y cliente orgulloso.
- 3. Teoría del análisis transaccional.
- 4. Teorías y procesos de motivación.
- 5. La entrevista de ventas.
- 5.1. Preparación de la argumentación.
- 5.2. Tipos y formas de argumentos.
- 5.3. Tipos y formas de objeciones.
- 5.4. Terminar la entrevista.
- 6. Técnicas de cierre.



Unidad 4: Resolución de conflictos.

1. Fidelización de clientes.
 - 1.1. Conceptos y ventajas.
 - 1.2. Estrategias de fidelización.
 2. Gestión de clientes.
 3. Destrezas en la resolución de conflictos.
 - 3.1. Recogida de información sobre el conflicto: análisis del conflicto.
 - 3.2. Perspectiva ganar-ganar.
 - 3.3. Respuesta creativa: problemas o retos.
 - 3.4. Desarrollo de opciones.
 - 3.5. Negociación.
 - 3.6. Disposición para resolver.
 - 3.7. Puesta en práctica de la decisión tomada.
 4. La posventa.
- 