COMT10. TÉCNICAS DE VENTA EN EL COMERCIO



SKU: PD_COMT10
Horas: 50

OBJETIVOS

Objetivo General

- Aplicar elementos de comunicación, habilidades comerciales y técnicas comerciales de venta en el comercio desde una perspectiva eminentemente práctica, identificando las distintas etapas por las que pasa un proceso de venta, e incluyendo el análisis de los retos que implica la venta en Internet.

Objetivos Específicos

- Aplicar elementos de comunicación, habilidades y técnicas comerciales de venta desde una perspectiva eminentemente práctica.
- Identificar las capacidades, conocimientos y actitudes que constituyen el perfil de un buen vendedor.
- Conocer el proceso de comunicación que alimenta al proceso de venta.
- Identificar las barreras que pueden causar interferencias en el proceso de comunicación comercial y las formas de reducirlas.
- Profundizar en las habilidades necesarias en el vendedor profesional desde el punto de vista del proceso de comunicación verbal y no verbal.
- Conocer técnicas de venta de efectividad demostrada.
- Identificar las distintas etapas por las que pasa un proceso de venta aplicado al comercio de una forma práctica.
- 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.
- Identificar las funciones del vendedor en cada una de las etapas del proceso.
- Analizar la evolución de la satisfacción y la fidelización a lo largo del proceso.
- Mostrar medios alternativos aplicables para la fidelización del cliente.

DIRIGIDO A

COMPETENCIAS

CONTENIDO

Unidad 1: Comunicación, habilidades y técnicas de venta

- El arte de vender en el comercio.
- Elementos de la comunicación comercial aplicada.
- Habilidades comerciales.
- Técnicas de venta en el comercio.

Unidad 2: Etapas de la venta

- Tipos de ventas en el comercio. Principales características.
- Etapas del proceso de venta en el comercio.
- Técnicas de fidelización de clientes en el comercio.

Unidad 3: Resolución de conflictos

- Retos de la venta en internet.
- Ventajas competitivas respecto de la competencia.
- Factores relevantes de la venta online.
- Factores relevantes de la venta online: Formas de pago.
- Factores relevantes de la venta online: Precios.
- Factores relevantes de la venta online: Logística.
- Factores relevantes de la venta online: Confianza y reclamaciones.
- Análisis de resultados.