

NOMBRE DEL CURSO: PSICOLOGÍA DE VENTAS EN PEQUEÑOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES ÁMBITO: COMERCIO Y MARKETING HORAS: 150
--

OBJETIVOS:

El objetivo general de este curso es lograr que el alumno alcance, al finalizar el curso, conocimientos y destrezas sobre Psicología de Ventas en Pequeños Establecimientos Comerciales.

INDICE:**COMPORTAMIENTOS DE COMPRA Y VENTA**

El papel del vendedor

La figura del comprador

Recuerda

Autoevaluación

NOCIONES DE PSICOLOGÍA APLICADA A LA VENTA

Teoría del análisis transaccional

La acción sobre el otro

Estudio de la motivación

La relación comprador - vendedor: relación interpersonal

Recuerda

Autoevaluación

LA COMUNICACIÓN

Nociones básicas

Elementos de la comunicación

El proceso de la comunicación

Dificultades en la comunicación

Funciones del mensaje

Niveles de la comunicación

Actitudes y técnicas que favorecen la comunicación

Tipos de comunicación

Tipos de entrevistas y reuniones

Recuerda

Autoevaluación

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN APLICABLES A LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL Y COMERCIAL

Las comunicaciones y la empresa

El lenguaje escrito

La comunicación oral

Normas de comunicación telefónica

La comunicación escrita

Recuerda

Autoevaluación

METODOLOGÍA DE CONOCIMIENTO DE LOS PRODUCTOS

La situación del producto en el mercado

La fabricación del producto

La imagen del producto

La vida del producto

Argumentos de venta: selección y adaptación a las diferentes categorías de clientes

Recuerda

Autoevaluación

METODOLOGÍA DE CONOCIMIENTO DE LOS CLIENTES

Clientela actual

Estudios cuantitativos: análisis de ventas por zonas geográficas

Estudios cualitativos: motivaciones de compra

Clientela potencial

Recuerda

Autoevaluación

MÉTODOS DE VENTA

Introducción

Ventas en punto de venta: tienda, almacén y merchandising

Ventas en ferias, exposiciones y salones

Ventas de productos de consumo inmediato y de consumo duradero

Recuerda

Autoevaluación

LA VENTA Y LA NEGOCIACIÓN

Preparación de la visita

Etapas de la venta y de la negociación comercial

Seguimiento de la venta

Recuerda

Autoevaluación

MARCO JURÍDICO DE LA VENTA Y NORMATIVA COMUNITARIA

El contrato de compraventa. Responsabilidad contractual en materia de distribución

Disposiciones de protección del comprador

Disposiciones relativas a la competencia: reglamentación en materia de precios, acuerdos y prácticas discriminatorias

Recuerda

Autoevaluación