



Curso ICA de:

PSICOLOGÍA Y TÉCNICAS DE VENTA

OBJETIVOS:

El alumno adquirirá nociones sobre psicología y técnicas permitiendo dominar los recursos de venta.

Conocerá qué reacciones impulsan a las personas a comprar un producto o servicio y cómo presentar nuestra oferta para coincidir con las necesidades del cliente haciendo que se sienta seguro y satisfecho con su decisión.

Identificará el proceso psicológico de la venta y de la personalidad del posible comprador con habilidades y técnicas que permiten crear una atmósfera de persuasión. Analizará los roles del vendedor, cliente, producto y la comunicación durante el desarrollo de la venta, desde el primer contacto hasta el cierre.

DURACION: 150 HORAS

CONTENIDOS:

MÓDULO 1: Psicología y Técnicas de Venta 1ª Parte

TEMA 1. El Mercado

Concepto de Mercado

Definiciones y Conceptos Relacionados

División del Mercado

Mercados de Bienes de Consumo

Mercados de Bienes Industriales

Mercados de Servicio

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 2. Fases del Mercado

Ciclo de Vida del Producto I

Ciclo de Vida del Producto II

El Precio y Ciclo de Vida del Producto

El Precio y la Elasticidad de la Demanda

Ley de Oferta y la Demanda

Comercio y Mercado

Marketing

La Marca

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 3. Tipos de Mercados según la Demanda

Estudios de Mercados

Ámbitos de Aplicación del Estudio de Mercados

Tipos de Diseño de la Investigación de los Mercados

La Segmentación de los Mercados

Tipos de Mercados según la Demanda

Tipos de Mercados según el Tipo de Cliente

Tipos de Mercados según el Tipo de Recursos

Posicionamiento

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

Supuesto Práctico

TEMA 4. El Consumidor

El Consumidor y sus Necesidades

La Psicología: Mercado y Consumidor

La Decisión de hacer la Compra. Las Necesidades

Las Motivaciones I

Las Motivaciones II. Los Deseos

Tipos de Consumidores

Tipos de Compras: por Impulso, Racional y Sugerida

Factores Personales de Influencia en la Conducta del Consumidor

Modelos de Comportamiento del Consumidor

Variables Ambientales Externas que Inciden en la Conducta

Determinantes Individuales de la Conducta

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 5. El Proceso de Compra

Proceso de Decisión del Comprador

Distintos Roles en el Proceso de Compra

Complejidad en el Proceso de Compra

Tipos de Compra

Compra Racional

La Compra por Impulsos (No Planificada)

Tipos de Compras por Impulsos

Otros Tipos de Compras por Impulsos

Compra Patológica / Compulsiva

Diferencias entre Compra por Impulso y Compulsiva

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 6. El Punto de Venta

El Punto de Venta

Acción sobre el Ambiente

Clientes que Visitan el Punto de Venta

El Merchandising Exterior

Tipos de Compras y Colocación

Diseño Interior

Situación de las Secciones del Punto de Venta

Zonas y Puntos de Venta Fríos y Calientes

Animación en el Punto de Venta

Derechos del Cliente-Consumidor

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

Supuesto Práctico

TEMA 7. Venta y Psicología Aplicada

La Venta

El Vendedor

Perfil Básico del Vendedor

Cualidades del Vendedor

Tipos de Vendedores I

Tipos de Vendedores II

Habilidades y Técnicas del Vendedor I

Habilidades y Técnicas del Vendedor II

Técnicas de Ventas I

Técnicas de Ventas II

Nociones de Psicología Aplicada a la Venta

Consejos Prácticos para Mejorar la Comunicación

Actitud y Comunicación No Verbal

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

Supuesto Práctico

MÓDULO 2: Psicología y Técnicas de Venta 2ª Parte

TEMA 8. Motivaciones Profesionales y Comunicación

Motivación y Comportamiento

Teorías de la Motivación

Proceso de la Motivación

La Motivación en el Entorno Laboral

La Satisfacción en el Trabajo

Otras Técnicas de Motivación

La Remuneración Comercial

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

TEMA 9. Medios de Comunicación

El Proceso de Comunicación

La Estructura del Mensaje

Fuentes de Información

El Lenguaje Corporal I

El Lenguaje Corporal II
La Sonrisa. Nuestra Imagen
Lo que hemos aprendido
Test
Actividades

TEMA 10. Evaluación de Sí Mismo. Técnicas de la Personalidad

Inteligencias Múltiples I
Inteligencias Múltiples II
Inteligencia Emocional
Técnica de Afirmación de la Personalidad. La Autoestima I
Técnica de Afirmación de la Personalidad. La Autoestima II
Técnica de Afirmación de la Personalidad. El Autorespeto I
Técnica de Afirmación de la Personalidad. El Autorespeto II
Técnica de Afirmación de la Personalidad. La Asertividad I
Técnica de Afirmación de la Personalidad. La Asertividad II
Lo que hemos aprendido
Test
Actividades

TEMA 11. La Venta y su Desarrollo. Información e Investigación sobre el Cliente

Metodología que Debe Seguir el Vendedor
El Precontacto. La Organización
El Precontacto. Preparación de la Entrevista I
El Precontacto. Preparación de la Entrevista II
Ejemplo de una Preparación en la Información e Investigación
Lo que hemos aprendido
Test
Actividades

TEMA 12. La Venta y su Desarrollo. El Contacto

La Presentación
Cómo Captar la Atención
Formas de Captar la Atención. El Saludo
Formas de Captar la Atención. Despertar el Interés
La Argumentación
Las Contra Objeciones
La Demostración
La Negociación
Tipos de Negociaciones
Lo que hemos aprendido
Test
Actividades

TEMA 13. El Cierre de la Venta. La Postventa

Estrategias para Cerrar la Venta
Clases de Clientes y Cómo Tratarlos
Los Clientes Difíciles
Técnicas y Tipos de Cierre

Técnicas de Cierre para Clientes Difíciles
Cómo Ofrecer un Excelente Servicio de Post-Venta
Lo que hemos aprendido
Test
Actividades
Supuesto Práctico

METODOLOGÍA

A DISTANCIA A TRAVÉS DE PLATAFORMA DE TELEFORMACION. CONTROL DE EVALUACIONES A TRAVÉS DE ESTE SISTEMA.

* El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line.

* El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de una prueba objetiva a través de la plataforma on line. Se facilitarán para cada tema los artículos y programas que se especifican y que servirían de material básico para la elaboración de programas posteriores adaptados a las necesidades y a la situación.

*El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición previa petición la tutoría de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación. Hay una atención continuada en el horario de apertura del Centro de 9 a 14 horas y de 16 a 21 horas. A través de la plataforma el alumno puede ponerse en contacto con su tutor correspondiente en cualquier momento siendo respondido en el menor plazo de tiempo posible teniéndose en cuenta que los tutores por lo general se conectan diariamente a la plataforma.

El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose.

En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo.

Por ello se incorporan las últimas novedades en tecnología de la comunicación, que permitirán al alumno un adecuado aprovechamiento.

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-CD de apoyo

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.

(Ver Anexo guía para Usuarios de la Plataforma ICA de Teleformación)

PROFESORADO:

Profesores Licenciados en Derecho. Licenciados en Administración de Empresas y Relaciones Laborales. Psicólogos del Area Social y del Trabajo. Especialistas en Marketing.

EVALUACIÓN:

Se efectuará a través de:

1.- Prueba objetiva al finalizar el Curso respecto a los diferentes contenidos de los distintos bloques temáticos.

2.- Se realizará por parte de cada asistente una valoración del Curso en sus diferentes aspectos.

- Prueba de Evaluación tipo test de todo el curso: al finalizar la prueba de autoevaluación del último Tema se le propondrá la Prueba final del curso para comprobar que su aprendizaje global ha sido satisfactorio. La no superación de este examen

conllevará la no aprobación del curso.

Superar la prueba significa obtener, al menos, el 80% de respuestas correctas. Por ejemplo, si se proponen 100 preguntas, debe responder correctamente a 80 de ellas.

- Tareas o trabajos personales supervisados, que cada alumno realizará, ayudándose de los foros.
- Participación en foros.
- Envíos de correos al tutor.
- Frecuencia de uso del curso.

Por tanto, el alumno habrá aprobado el curso, y tendrá derecho a la obtención del diploma acreditativo, si:

- Obtiene en el Examen, tipo test, final del curso, al menos, el 80 % de respuestas acertadas.
- Es calificado como apto en todas las Tareas de tipo práctico propuestas Se valorará la realización de un trabajo práctico en relación a los programas expuestos en lo que se refiere a un diseño curricular específico.

TIPOS DE PRUEBAS DE EVALUACION

Serán realizadas a través del apartado ejercicios y examen de la Plataforma de Teleformación unas pruebas de evaluación tipo test para valoración del conocimiento de los contenidos del curso.

Asimismo se realizará un cuestionario de evaluación de la calidad del curso en cuanto a desarrollo, profesorado, contenidos etc... valorándose el grado de satisfacción del alumno.

TUTORIAS

Las tutorías serán realizadas fundamentalmente en horario de tarde de 18 a 21 horas, dado el nivel de ocupación del profesorado sobre todo en horario de mañana. Podrán realizarse tutorías a través de la Plataforma de teleformación dispuesta para ello o incluso a nivel telefónico, fax o presenciales si las demanda el alumno, estando a su disposición para ello los tutores de la actividad.

No obstante los alumnos podrán ponerse en contacto de forma continuada en el horario de apertura del Centro de 9 a 14 horas y de 16 a 21 horas.

Se tendrán a disposición del alumno Foros de intercambio con los compañeros del grupo y los tutores durante las fechas de realización del curso.

Podrán realizarse Chats o incluso Video-conferencias con las oportunas convocatorias a lo largo del curso.

Curso acreditado por la prestigiosa Universidad San Pablo CEU, que emite directamente el DIPLOMA

