

The background features abstract geometric shapes in teal and grey. A large teal shape is at the top right, and a grey shape is at the top left. A large grey shape is in the middle, and a teal shape is at the bottom right. The text is centered in the white space between these shapes.

# Guía didáctica

Las técnicas de venta

## INTRODUCCIÓN

Las ventas son la pieza fundamental en el engranaje de cualquier empresa, sin ellas no hay razón de ser, por ello son necesarios vendedores expertos que sepan gestionarlas, fidelizarlas y ampliar el número de clientes.

Es por ello que, a lo largo de este curso, vamos a centrarnos en conocer en mayor profundidad qué son las ventas, qué motivaciones y habilidades debe tener un vendedor, cuáles son las técnicas, gestión y procesos de venta, y como atender las quejas y reclamaciones, entre otras cosas.

## OBJETIVO GENERAL

Aplicar las técnicas adecuadas a la venta de productos y servicios a través de los diferentes canales de comercialización distinto de internet, aplicar las técnicas de resolución de conflictos y reclamaciones siguiendo criterios y procedimientos establecidos, aplicar procedimientos de seguimiento de clientes y de control del servicio postventa.

## CONTENIDO FORMATIVO

	Las técnicas venta	60 horas
<b>UA1</b>	<b>Introducción a la psicología de venta</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos fundamentales de la venta</li> <li>• Conocimiento del cliente</li> <li>• Comunicación efectiva</li> <li>• Generación de confianza</li> <li>• Manejo de objeciones</li> <li>• Cierre de la venta</li> </ul>	7,5
	Test de evaluación	0,5
	<b>Tiempo total de la unidad de aprendizaje</b>	<b>8</b>
<b>UA2</b>	<b>Motivaciones, aptitudes y conocimientos del vendedor</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La motivación del vendedor</li> <li>• Las aptitudes y actitudes para la venta</li> <li>• Los conocimientos del vendedor</li> <li>• Como influenciar en los demás</li> </ul>	6,5
	Test de evaluación	0,5
	<b>Tiempo total de la unidad de aprendizaje</b>	<b>7</b>
<b>UA3</b>	<b>Habilidades personales y sociales del vendedor</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicación</li> <li>• La asertividad</li> <li>• Los conocimientos del vendedor</li> </ul>	4,5
	Test de evaluación	0,5
	<b>Tiempo total de la unidad de aprendizaje</b>	<b>5</b>
<b>UA4</b>	<b>Técnicas y procesos de venta</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teoría del análisis transaccional</li> <li>• Teorías y procesos de la motivación</li> <li>• La entrevista de ventas</li> <li>• Técnicas de cierre</li> </ul>	5,5
	Test de evaluación	0,5
	<b>Tiempo total de la unidad de aprendizaje</b>	<b>6</b>

	Las técnicas venta	60 horas
<b>UA5</b>	<b>Gestión de la venta y su cobro</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestión comercial</li> <li>• La “conciencia comercial”: ¿que supone concebir la relación con los clientes desde una perspectiva comercial?</li> <li>• Que es vender. Nuevas formas comerciales. Proceso de compra-venta</li> <li>• Tipología de la venta. La venta personal</li> <li>• El punto de venta y el merchandising</li> <li>• Organización del trabajo: Gestión de la cartera de clientes</li> </ul>	9,5
	Test de evaluación	0,5
	<b>Tiempo total de la unidad de aprendizaje</b>	<b>10</b>
<b>UA6</b>	<b>Atención de quejas y reclamaciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La relación con el cliente</li> <li>• Calidad del servicio al cliente</li> <li>• Perfil del cliente actual</li> <li>• Derechos y obligaciones del cliente</li> <li>• Tipología de comportamientos del cliente y estrategias de gestión</li> <li>• Instituciones y servicios de protección al consumidor</li> <li>• Servicio de atención al cliente. Quejas y reclamaciones</li> <li>• Procedimiento y normativa en los procesos de reclamación. Documentos necesarios</li> <li>• Habilidades de comunicación en el servicio de atención al cliente</li> <li>• La comunicación: Instrumentos de relación y atención al cliente</li> <li>• El lenguaje positivo</li> <li>• Los diferentes estilos de comunicación</li> <li>• Técnicas de negociación</li> <li>• El manejo y la resolución de conflictos</li> <li>• La conducta de los clientes en situaciones difíciles</li> <li>• Instrumentos para hacer frente a las situaciones difíciles</li> <li>• El proceso de atención de quejas y reclamaciones</li> </ul>	16,5
	Test de evaluación	0,5
	<b>Tiempo total de la unidad de aprendizaje</b>	<b>17</b>

	Las técnicas venta	60 horas
<b>UA7</b>	<b>Fuerza de ventas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño del equipo de vendedores</li> <li>• Factores en un plan de ventas</li> <li>• Técnicas y prácticas para organizar y controlar la fuerza de ventas</li> <li>• Principios de la venta personal, así como su aplicación en los distintos mercados y situaciones</li> </ul>	5,5
	Test de evaluación	0,5
	<b>Tiempo total de la unidad de aprendizaje</b>	<b>6</b>
	<b>Test de evaluación final</b>	<b>1</b>