

# Programa formativo

COMERCIO Y MARKETING



**Técnicas de proceso de venta y posventa.  
COMT097PO**

**Duración: 20 horas**



**Grupo Glorieta**

Grupo Glorieta garantiza toda la formación impartida y la gestión de bonificaciones que realiza como entidad organizadora.

# Objetivos

- Adquirir los conocimientos elementales en cuanto al cliente, al vendedor y al proceso de venta y posventa que permitan al trabajador desempeñar su labor de manera adecuada.
- Identificar la figura del comercial.
- Identificar la figura del cliente y sus principales comportamientos.
- Descubrir cómo se prepara adecuadamente el proceso de venta.
- Desarrollar las diferentes fases que componen el proceso de venta.
- Explicar cómo es y cómo se lleva a cabo el cierre del proceso de venta.
- Definir los principales servicios posventa.
- Desarrollar los conceptos de comunicación y comunicación comercial.
- Conocer la principal normativa relacionada con los diferentes sectores que afectan al proceso de venta.

# Contenidos

## 1. El vendedor

- 1.1. Tipologías de comerciales
- 1.2. El vendedor y la organización
- 1.3. Ejemplos de organizaciones comerciales
- 1.4. Funciones de un comercial
- 1.5. Dirección de ventas

## 2. El cliente

- 2.1. Las motivaciones humanas
- 2.2. Procesos de motivación
- 2.3. Motivaciones de consumo
- 2.4. Relaciones con los clientes
- 2.5. Tipos de clientes
- 2.6. Productos y servicios
  - 2.6.1. Ciclo de vida del producto
  - 2.6.2. Beneficios del producto
- 2.7. Técnicas de persuasión

### **3. Preparación del proceso de venta**

- 3.1. Preparación de la venta
- 3.2. Organización de la venta
- 3.3. Técnicas de gestión de las ventas personales
- 3.4. Toma de contacto en la venta

### **4. Desarrollo del proceso de venta**

- 4.1. Problemas en la venta
- 4.2. Argumentación en el proceso de venta
- 4.3. Proceso de negociación
- 4.4. Promociones y ofertas

### **5. Cierre del proceso de venta**

- 5.1. Finalización y cierre de la venta
- 5.2. Seguimiento y proceso después de la venta
- 5.3. Técnicas de negociación

### **6. Servicio posventa**

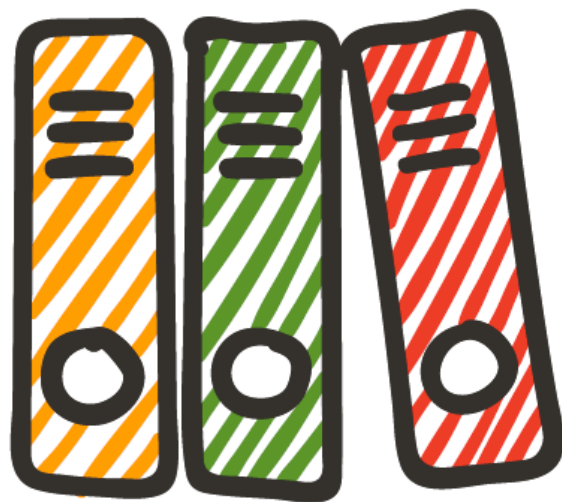
- 6.1. Garantías
- 6.2. Reclamaciones
- 6.3. Servicio técnico

### **7. Comunicación comercial**

- 7.1. El proceso de la comunicación
  - 7.1.1. Emisor
  - 7.1.2. Mensaje (estructura, código, medio de transmisión)
  - 7.1.3. Receptor (interpretación del mensaje, efecto)
  - 7.1.4. Retroalimentación
- 7.2. Comunicación comercial
  - 7.2.1. Niveles
  - 7.2.2. Características diferenciales
  - 7.2.3. Principios de comunicación empresarial
  - 7.2.4. Fijación de objetivos

## **8. Módulo específico sectorial**

- 8.1. Características específicas y normativa en el sector concreto en el que se imparte esta especialidad. Compraventa
- 8.2. Características específicas y normativa en el sector concreto en el que se imparte esta especialidad. Logística y transporte
- 8.3. Características específicas y normativa en el sector concreto en el que se imparte esta especialidad. Marketing y relaciones públicas



## **ACCESO AL CATÁLOGO GENERAL DE CURSOS**

Para más información:



**Grupo Glorieta**

**965 789 115**

[fcontinua@grupoglorieta.com](mailto:fcontinua@grupoglorieta.com)

[www.grupoglorieta.com](http://www.grupoglorieta.com)