

Dependiente de Comercio

Objetivos

Este curso permite adquirir los conocimientos necesarios para el buen desempeño de un oficio. Se exponen conocimientos generales de la materia, al igual que trata de forma específica, de conceptos imprescindibles para una buena conclusión de trabajos en el mundo laboral. Este curso, pretende consolidar y mejorar los conocimientos sobre el oficio concreto.

Indice

1 La comunicación

- 1.1 Introducción
- 1.2 La comunicación
- 1.3 El proceso de comunicación
- 1.4 La comunicación en la venta
- 1.5 Cuestionario: La comunicación

2 La comunicación oral y no verbal

- 2.1 La comunicación oral
- 2.2 Características principales de la comunicación oral
- 2.3 Normas para la comunicación oral efectiva
- 2.4 Reglas para hablar bien en público
- 2.5 Reglas para hablar por teléfono
- 2.6 La comunicación no verbal o lenguaje del cuerpo
- 2.7 Caso práctico Tema 2
- 2.8 Cuestionario: La comunicación oral y no verbal

3 La comunicación escrita

- 3.1 La comunicación escrita
- 3.2 Normas para una buena comunicación escrita
- 3.3 Confección de una carta comercial
- 3.4 Tipos de cartas comerciales
- 3.5 Medios empresariales más usados en las comunicaciones
- 3.6 Caso práctico Tema 3
- 3.7 Cuestionario: La comunicación escrita

4 El producto como elemento de la venta

- 4.1 Introducción
- 4.2 Cualidades de los productos
- 4.3 Importancia del conocimiento del producto
- 4.4 Clasificación de los productos
- 4.5 Ciclo de vida del producto
- 4.6 Caso práctico Tema 4
- 4.7 Cuestionario: El producto como elemento de la venta

5 El nuevo vendedor profesional

- 5.1 Introducción
- 5.2 Clases de vendedores
- 5.3 Los conocimientos del vendedor
- 5.4 Motivación y destreza
- 5.5 Análisis del perfil del vendedor
- 5.6 El panel del vendedor
- 5.7 Cuestionario: El nuevo vendedor profesional

6 La venta y el marketing

- 6.1 Introducción
- 6.2 El proceso de decisión de compra
- 6.3 El consumidor como sujeto de la venta
- 6.4 El comportamiento del consumidor
- 6.5 Necesidades y motivaciones de compra
- 6.6 Análisis de los diferentes tipos de clientes
- 6.7 Cuestionario: La venta y el marketing

7 Técnicas de venta

- 7.1 Introducción
- 7.2 La entrevista
- 7.3 Contacto y presentación
- 7.4 Sondeo
- 7.5 Argumentación
- 7.6 La entrevista
- 7.7 Material de apoyo
- 7.8 Las objeciones
- 7.9 Tratamiento de las objeciones
- 7.10 El cierre de la venta
- 7.11 Cuestionario: Técnicas de venta

8 Introducción a la gestión de stocks

- 8.1 Conceptos básicos de aprovisionamiento stocks
- 8.2 Definición y aspectos básicos del stock
- 8.3 Nivel de servicio y coste de ruptura del stock
- 8.4 El stock de seguridad
- 8.5 Cuestionario: Introducción a la gestión de stocks

9 Características y hábitos del consumidor habitual

- 9.1 Introducción
- 9.2 Proceso de decisión de compra dentro del establecimiento comercial
- 9.3 Tipos de compras
- 9.4 Principales instrumentos de conocimiento del consumidor
- 9.5 Cuestionario: Características y hábitos del consumidor habitual

10 La fachada del punto de venta

- 10.1 Introducción
- 10.2 La fachada
- 10.3 El escaparate
- 10.4 Señalización exterior
- 10.5 Cuestionario: La fachada del punto de venta

11 El espacio de venta

- 11.1 Introducción
- 11.2 Definición de las secciones
- 11.3 Las zonas en la sala de ventas
- 11.4 Localización de las secciones
- 11.5 La elección del mobiliario
- 11.6 Cuestionario: El espacio de venta
- 11.7 Cuestionario: Cuestionario final

Técnicas de Ventas

Objetivos

“No se vende más el mejor producto o servicio, sino el que mejor se sabe vender”. Esta máxima, en el mundo de la venta, es simplemente una realidad. Por un pequeño error se puede escapar una venta, de ahí la importancia de conocer las técnicas que dentro del marketing se dirigen a conseguir cerrar una venta. Este curso eminentemente práctico, nos descubre todos los aspectos que un profesional de la venta debe dominar desde la planificación, la comunicación, el contacto, la presentación...hasta cómo superar las objeciones o impedimentos que surgen en el proceso de venta.

Indice

1 Aspectos básicos de la venta

- 1.1 El proceso de compra-venta
- 1.2 Motivaciones de compra-venta
- 1.3 El vendedor
- 1.4 Personalidad del vendedor
- 1.5 Vídeo Resumen
- 1.6 Aplicaciones Prácticas
- 1.7 Cuestionario: Aspectos básicos de la venta

2 La planificación

- 2.1 Errores y soluciones
- 2.2 Qué es planificación
- 2.3 Vídeo Resumen
- 2.4 Aplicaciones Prácticas
- 2.5 Cuestionario: La planificación

3 La comunicación

- 3.1 Fases de la comunicación
- 3.2 Problemas de la comunicación
- 3.3 Personalidades de los actores de la comunicación
- 3.4 Interacción de caracteres
- 3.5 Comportamientos
- 3.6 Vídeo Resumen
- 3.7 Aplicaciones Prácticas
- 3.8 Cuestionario: La comunicación

4 Contacto o aproximación

- 4.1 El contacto. Métodos de contacto
- 4.2 Ejemplo de contacto o aproximación
- 4.3 Técnica de preguntas
- 4.4 Puntos clave en la etapa de contacto
- 4.5 Orden en el contacto
- 4.6 Vídeo Resumen
- 4.7 Aplicaciones Prácticas
- 4.8 Cuestionario: Contacto o aproximación

5 Presentación y demostración

- 5.1 La presentación
- 5.2 Presentación efectiva
- 5.3 La demostración
- 5.4 La demostración efectiva
- 5.5 Elementos de demostración
- 5.6 Vídeo Resumen
- 5.7 Aplicaciones Prácticas
- 5.8 Cuestionario: Presentación y demostración

6 Las objeciones I

- 6.1 Sentido de las objeciones
- 6.2 El vendedor y las objeciones
- 6.3 Tipos de objeciones
- 6.4 Tratamiento de las objeciones
- 6.5 Descripción de objeciones

- 6.6 Vídeo Resumen
- 6.7 Aplicaciones Prácticas
- 6.8 Cuestionario: Las objeciones I

7 Las objeciones II

- 7.1 Descripción de objeciones
- 7.2 Vídeo Resumen
- 7.3 Aplicaciones Prácticas

8 Técnicas frente a las objeciones

- 8.1 Normas generales frente a las objeciones
- 8.2 Objeción - apoyo
- 8.3 Descubrir la verdadera objeción
- 8.4 Conformidad y contraataque
- 8.5 Prever la objeción
- 8.6 Retrase la respuesta
- 8.7 Negación de la objeción
- 8.8 Admisión de la objeción
- 8.9 Vídeo Resumen
- 8.10 Aplicaciones Prácticas
- 8.11 Cuestionario: Técnicas frente a las objeciones

9 El cierre de la venta

- 9.1 Señales del cliente
- 9.2 Técnicas de cierre
- 9.3 Cierres de remate
- 9.4 Vídeo Resumen
- 9.5 Aplicaciones Prácticas
- 9.6 Cuestionario: El cierre de la venta

10 Otros modelos de ventas

- 10.1 Venta a grupos
- 10.2 Planificación de las ventas
- 10.3 Actuación de participantes
- 10.4 Venta de puerta fría
- 10.5 Normas generales
- 10.6 Teléfono y correo
- 10.7 Vídeo Resumen
- 10.8 Aplicaciones Prácticas
- 10.9 Cuestionario: Cuestionario final