

## DATOS GENERALES DE LA ESPECIALIDAD

1. **Familia Profesional:** Comercio y marketing  
  
**Área Profesional:** Compraventa
2. **Denominación:** Psicología aplicada a las ventas
3. **Código:** **COMT09**
4. **Nivel de cualificación:** 2
5. **Objetivo general:**  
Comprender las fases y los factores psicológicos de un proceso de ventas, aplicadas fundamentalmente al comercio, así como las técnicas a aplicar para la resolución de conflictos de manera que el proceso llegue a buen fin.

## MÓDULOS FORMATIVOS

### Módulo nº 1

**Denominación:** FACTORES PSICOLÓGICOS EN EL PROCESO DE VENTAS

**Objetivo:** Comprender las fases de proceso de ventas y los factores psicológicos, para lograr el cierre de la misma.

**Duración:** 20 horas

#### **Contenidos teórico- prácticos:**

- 1.- Tipos de ventas en el comercio, principales características:
  - 1.1.- Venta minorista venta mayorista
  - 1.2.- Venta personal
  - 1.3.- Venta telefónica
  - 1.4.- Venta online
  - 1.5.- Venta por correo
  - 1.5.- Venta por máquinas automáticas o vending

2.- Tipología de clientes:

- 2.1.- Cliente afable, amistoso, locuaz, comunicativo
- 2.2.- Cliente agresivo, altivo, dominante, arrogante
- 2.3.- Cliente inseguro, desconfiado, indeciso
- 2.4.- Cliente callado, reservado, tímido
- 2.5.- Convertir a tu cliente en prescriptor

3.- Fases del proceso de venta en el comercio y factores psicológicos asociados:

- 2.1.- Prospección: organización y planificación
- 2.2.- Acercamiento: determinación de necesidades, toma de contacto con el cliente
  - 2.2.1.- Análisis de la teoría de necesidades de Maslow
  - 2.2.2.- Teoría del Análisis Transaccional
- 2.3.- Negociación: entrevista, argumentación y tratamiento de objeciones
- 2.4.- Cierre de ventas. Técnicas aplicadas atendiendo a la psicología el comprador
- 2.6.- Servicio post-venta

## Módulo nº 2

### Denominación: APTITUDES Y HABILIDADES PSICOLÓGICAS DEL VENDEDOR

**Objetivo:** Analizar los aspectos actitudinales y aptitudinales así como los conocimientos técnicos que capacitan a un buen vendedor en el comercio.

**Duración:** 10 horas

#### Contenidos teórico - prácticos:

- 1.- Aptitudes de un buen vendedor:
  - 1.1.- Capacidades y competencias
  - 1.2.- Conocimientos del vendedor
  - 1.3.- Técnicas de comunicación
- 2.- Actitud de un buen vendedor
  - 2.1.- Inteligencia emocional
  - 2.2.- Factores de motivación
  - 2.3.- Cómo influir en el cliente

### **Módulo nº 3**

**Denominación:** RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

**Objetivo:** Aplicar técnicas para la resolución de conflictos en el proceso de ventas en el comercio.

**Duración:** 10 horas

#### **Contenidos teórico - prácticos:**

1.- Destrezas en la resolución de conflictos:

- 1.1.- Escucha activa y empatía
- 1.2.- Recogida de información sobre el conflicto: análisis del conflicto
- 1.3.- Perspectiva ganar-ganar
- 1.4.- Respuesta creativa: problemas o retos
- 1.5.- Asertividad apropiada
- 1.6.- Manejo de emociones
- 1.7.- Desarrollo de opciones
- 1.8.- Negociación
- 1.9.- Disposición para resolver
- 1.10.- Puesta en práctica de la decisión tomada