

# VENTA PERSONAL

REF: K119

## OBJETIVOS

- Entender la venta como una actividad de comunicación dentro del marketing.
- Describir las principales competencias, conocimientos, aptitudes y actitudes que debe poseer un agente o vendedor comercial, para tener éxito profesional.
- Una de las claves principales para ser un buen vendedor es ser primero un buen comunicador, ya que la venta se basa en un acto de comunicación entre vendedor y cliente.
- Conocer las principales teorías clásicas que explican el proceso venta.
- Aprender las técnicas de uso del teléfono como herramienta fundamental para concertar citas y entrevistas de venta.
- Ver la técnica de argumentación, como principal instrumento con el que cuenta el vendedor para persuadir al cliente a que se decida por la compra de un determinado producto o servicio.
- Utilizar la técnica de demostración de un producto o servicio e identificar en qué momento se debe aplicar dentro del proceso de la venta personal.
- Conocer las habilidades comunicativas, tanto verbales como no verbales, que debe desarrollar el vendedor para actuar eficazmente durante la venta, y que son imprescindibles para transmitir la oferta de manera eficaz, demostrar la superioridad de la misma con respecto a la competencia, generar confianza en el cliente, identificar sus intenciones de compra e influir en su decisión final.
- Controlar el lenguaje no verbal durante la demostración del producto ante el cliente: ¿qué postura adoptar? ¿hacia dónde dirigir la mirada? ¿cómo controlar los gestos involuntarios?
- Ser consciente de la existencia de una serie de principios éticos y deontológicos que han de prevalecer sobre los fines puramente comerciales.
- Aprender a identificar los signos de compra que emite el cliente para introducir el cierre de la venta en el momento más adecuado y actuar de la manera más acorde con su actitud y su predisposición a comprar.
- Comprender la importancia clave del cierre de la venta dentro del proceso de la venta personal y aplicar diferentes técnicas para llevarla a cabo con éxito.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

- 1. COMUNICACIÓN EMPRESARIAL**
  - 1.1. La venta y el marketing.
  - 1.2. Comunicación externa empresarial.
  - 1.3. Acciones de comunicación.
- 2. EL VENDEDOR**
  - 2.1. El vendedor como comunicador.
  - 2.2. Perfil del vendedor.
  - 2.3. Ética y honestidad profesional
- 3. VENTA PERSONAL**
  - 3.1. Tipos de venta.
  - 3.2. La venta como proceso.
  - 3.3. Comunicación interpersonal.
  - 3.4. Equipo de ventas.
  - 3.5. Teorías de la venta.
  - 3.6. Fases de la venta personal.
- 4. CONCERTACIÓN DE VISITAS COMERCIALES**
  - 4.1. Organización y planificación de la venta.
  - 4.2. Prospección.
  - 4.3. Fuentes de información.
  - 4.4. El teléfono.

- 4.5. Concertar citas de ventas por teléfono.
- 5. ARGUMENTACIÓN Y DEMOSTRACIÓN DEL PRODUCTO**
  - 5.1. Argumentación.
  - 5.2. Demostración del producto.
- 6. CIERRE DE LA VENTA**
  - 6.1. Consideraciones previas.
  - 6.2. Signos de compra.
  - 6.3. Técnicas de cierre.
  - 6.4. Despedida.