



**| CURSO GRATUITO |**  
**Técnicas de proceso de venta y postventa**

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>Código</b>              | <b>COMT097PO</b>                         |
| <b>Acción formativa</b>    | Técnicas de proceso de venta y postventa |
| <b>Área Profesional</b>    | Compraventa                              |
| <b>Familia Profesional</b> | Comercio y marketing                     |
| <b>Modalidad</b>           | Teleformación                            |
| <b>Horas</b>               | 20 horas                                 |

**Objetivos**

Adquirir los conocimientos elementales en cuanto al cliente, al vendedor y al proceso de venta y postventa, que permitan al trabajador desempeñar su labor de manera adecuada.

**Información**

Curso subvencionado para trabajadores del sector de la energía que mejorará tu cualificación y competitividad. Para acceder a este curso no se requiere ningún nivel de formación previo.

**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.
- 7.2. Comunicación comercial.

**8. MÓDULO ESPECÍFICO SECTORIAL**

- 8.1. Características específicas y normativa en el sector concreto en el que se imparte esta especialidad.

