



**COMT10: Técnicas de venta en el comercio**

## Objetivos

---

### □ **Objetivo General**

- Aplicar elementos de comunicación, habilidades comerciales y técnicas comerciales de venta en el comercio desde una perspectiva eminentemente práctica, identificando las distintas etapas por las que pasa un proceso de venta, e incluyendo el análisis de los retos que implica la venta en Internet.

### □ **Objetivos Específicos**

- Aplicar elementos de comunicación, habilidades y técnicas comerciales de venta desde una perspectiva eminentemente práctica.
- Identificar las capacidades, conocimientos y actitudes que constituyen el perfil de un buen vendedor.
- Conocer el proceso de comunicación que alimenta al proceso de venta.
- Identificar las barreras que pueden causar interferencias en el proceso de comunicación comercial y las formas de reducirlas.
- Profundizar en las habilidades necesarias en el vendedor profesional desde el punto de vista del proceso de comunicación verbal y no verbal.
- Conocer técnicas de venta de efectividad demostrada.
- Identificar las distintas etapas por las que pasa un proceso de venta aplicado al comercio de una forma práctica.
- Entender las particularidades de cada tipo de venta y cómo elegir la modalidad o la combinación de ellas que mejor se adapte a la actividad comercial.
- Identificar las funciones del vendedor en cada una de las etapas del proceso.
- Analizar la evolución de la satisfacción y la fidelización a lo largo del proceso.
- Mostrar medios alternativos aplicables para la fidelización del cliente.

## Contenidos

50 horas	COMT10: Técnicas de venta en el comercio
20 horas	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Unidad 1:</b> Comunicación, habilidades y técnicas de venta                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• El arte de vender en el comercio.</li> <li>• Elementos de la comunicación comercial aplicada.</li> <li>• Habilidades comerciales.</li> <li>• Técnicas de venta en el comercio.</li> </ul> </li> </ul>
20 horas	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Unidad 2:</b> Etapas de la venta                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de ventas en el comercio. Principales características.</li> <li>• Etapas del proceso de venta en el comercio.</li> <li>• Técnicas de fidelización de clientes en el comercio.</li> </ul> </li> </ul>
10 horas	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Unidad 3:</b> Resolución de conflictos                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retos de la venta en internet.</li> <li>• Ventajas competitivas respecto de la competencia.</li> <li>• Factores relevantes de la venta online.</li> <li>• Factores relevantes de la venta online: Formas de pago.</li> <li>• Factores relevantes de la venta online: Precios.</li> <li>• Factores relevantes de la venta online: Logística.</li> <li>• Factores relevantes de la venta online: Confianza y reclamaciones.</li> <li>• Análisis de resultados.</li> </ul> </li> </ul>
50 horas	3 unidades didácticas