

Catàleg d'accions formatives

2018 Programes de Formació Sectorial

ÀMBIT SECTORIAL : **Comerç**

FAMÍLIA PROFESSIONAL : **Comerç i màrqueting**

ÀREA PROFESSIONAL : **Compravenda**

NOM DE L'ACCIÓ: **Tècniques de venda i formació de venedors**

Grup AF: COMT108 **Grup Ampliat:** 2016 **Hores:** 40 **Nivell:** Bàsic **Novetat 2018:**

Objectius:

Objectiu general:

- Analitzar i comprendre els elements que intervenen en una presentació comercial i les necessitats dels clients

Objectius específics:

- Adquirir coneixements sobre el procés comunicatiu en una situació de venda i l'argumentació que cal fer
- Aprendre a detectar indicis de compra i tècniques per presentar el preu i tancar la venda

Continguts:

1. La presentació
 - 1.1. Determinar aquells elements que intervenen en una presentació
 - 1.2. Analitzar la c.n.v. i la seva importància en la presentació i en el procés global de la venda
 - 1.3. Analitzar cada un d'aquests elements en les àrees
 - 1.4. Coneixements necessaris
 - 1.5. Destreses implicades
 - 1.6. Comportament òptim
2. - L'anàlisi de necessitats
 - 2.1. Respondre la pregunta: per què compra el client?
 - 2.2. Analitzar l'empatia com a tècnica bàsica per aconseguir conèixer les necessitats del client
 - 2.3. Aprendre a realitzar les preguntes adequades per extreure el màxim d'informació
 - 2.4. Analitzar i desenvolupar el procés d'escolta activa
 - 2.5. Determinar el tipus de client i l'estratègia per abordar-lo
3. - L'argumentació
 - 3.1. Analitzar i desenvolupar el procés de la comunicació intencional
 - 3.2. Determinar diferents tipus d'arguments
 - 3.3. Establir les fases que componen l'elaboració i exposició de l'argument
 - 3.4. Analitzar els requisits necessaris per elaborar i desenvolupar arguments
 - 3.5. Aprendre tècniques de comunicació persuasiva que facilitin la fluïdesa del pensament i el control de la improvisació
 - 3.6. Pràctiques
4. - El tractament de les objeccions
 - 4.1. Analitzar i estudiar els diferents tipus d'objeccions
 - 4.2. Elaborar estratègies per fer front a cada tipus d'objecció
 - 4.3. Determinar els requisits necessaris per detectar i abordar eficaçment les objeccions
 - 4.4. Pràctiques
5. - Tècniques de presentació del preu
 - 5.1. Establir elements implicats en la conclusió o tancament de la venda
 - 5.2. Aprendre a detectar, analitzar i valorar els indicis de compra
 - 5.3. Treballar diferents tècniques per presentar el preu
6. - Tècniques de tancament
 - 6.1. Analitzar els requisits necessaris per realitzar un tancament de venda reeixits
 - 6.2. Treballar diferents tècniques de tancament
 - 6.3. Pràctiques

Observacions: