

# Técnicas de venta en el comercio - COMT10

## DATOS GENERALES DE LA ESPECIALIDAD

- Familia Profesional:** Comercio y marketing  
**Área Profesional:** Compraventa
- Denominación:** Técnicas de venta en el comercio
- Código:** **COMT10**
- Nivel de cualificación:** 2
- 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.

- Duración:**

Horas totales: 50 horas

Distribución horas:

- Presencial: 50 horas
- Teleformación: 50 horas

## MÓDULOS FORMATIVOS

### Módulo nº 1

**Denominación:** COMUNICACIÓN, HABILIDADES Y TÉCNICAS DE VENTA.

**Objetivo:** Aplicar elementos de comunicación, habilidades y técnicas comerciales de venta desde una perspectiva eminentemente práctica.

**Duración:** 20 horas

#### Contenidos teórico- prácticos:

- 1.- El arte de vender en el comercio:
  - 1.1.- ¿El vendedor nace o se hace?
  - 1.2.- Importancia de la tríada conocimientos, habilidades, actitud
- 2.- Elementos de la comunicación comercial aplicada
  - 2.1.- Identificación y características de los elementos de la comunicación en el comercio: emisor, receptor, mensaje, canal, código y contexto
  - 2.2.- Identificación de barreras en la comunicación en el comercio:
    - 2.2.1.- Físicas
    - 2.2.2.- Semánticas o lingüísticas
    - 2.2.3.- Psicológicas y actitudinales
    - 2.2.4.- Fisiológicas
    - 2.2.5.- Administrativas
- 3.- Habilidades comerciales:
  - 3.1.- Habilidades relacionadas con la comunicación verbal
  - 3.2.- Habilidades relacionadas con la comunicación no verbal
- 4.- Técnicas de venta en el comercio:
  - 4.1.- Aplicación y características del modelo AIDA en el comercio
  - 4.2.- Aplicación y características del modelo SPIN en el comercio

## **Módulo nº 2**

### **Denominación:** ETAPAS DE LA VENTA Y RETOS EN EL USO DE LA RED

**Objetivo:** Identificar las distintas etapas por las que pasa un proceso de venta aplicado al comercio de una forma práctica, incluyendo el análisis de los retos que implica la venta en internet.

**Duración:** 30 horas

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

#### 1.- Etapas del proceso de venta en el comercio:

- 1.1.- Preparación de la venta
- 1.2.- Toma de contacto con el cliente
- 1.3.- Detección de necesidades
- 1.4.- Argumentación para la venta
- 1.5.- Tratamiento de las objeciones
- 1.6.- Cierre de ventas
- 1.7.- Servicio post-venta en el comercio

#### 2.- Técnicas de fidelización de clientes en el comercio:

- 2.1.- Programas de descuento y promociones
- 2.2.- Recompensas más allá de la compra
- 2.3.- Aplicación de la "gamificación" en el comercio
- 2.4.- Suscripciones
- 2.5.- Otras técnicas de fidelización en el comercio

#### 3.- Retos de la venta en internet:

- 3.1.- Nuevos retos de la era 2.0 y evolución hacia 3.0
- 3.2.- Captación de clientes a través de la red
- 3.3.- Ventajas competitivas respecto de la competencia
- 3.3.- Factores relevantes de la venta online: innovación, precios, logística, formas de pago, confianza, reclamaciones...
- 3.2.- Análisis de resultados