

# Merchandising, Publicidad y Animación en el Punto de Venta

## Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

## Objetivos:

- Conocer los aspectos generales del mercado y el consumidor.
- Adquirir técnicas de venta.
- Dar importancia al exterior del punto de venta y el lineal.
- Adquirir las técnicas generales del merchandising.

## Contenidos:

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL MERCADO

Concepto de mercad  
Definiciones y conceptos relacionados  
División del mercado

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL CONSUMIDOR

El consumidor y sus necesidades  
La psicología; mercado  
La psicología; consumidor  
Necesidades  
Motivaciones  
Tipos de consumidores  
Análisis del comportamiento del consumidor  
Factores de influencia en la conducta del consumidor  
Modelos del comportamiento del consumidor

---

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. SERVICIO/ASISTENCIA AL CLIENTE

Servicio al cliente  
Asistencia al cliente  
Información y formación del cliente  
Satisfacción del cliente  
Formas de hacer el seguimiento  
Derechos del cliente-consumidor  
Tratamiento de reclamaciones  
Tratamiento de dudas y objeciones

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL PROCESO DE COMPRA

Proceso de decisión del comprador  
Roles en el proceso de compra  
Complejidad en el proceso de compra  
Tipos de compra  
Variables que influyen en el proceso de compra

## UNIDAD DIDÁCTICA 5. VENTAS

Introducción  
Teorías de las ventas  
Tipos de ventas  
Técnicas de ventas  
Anexo I. Envoltorio y Paquetería  
Anexo II. Costes de Presentación y Paquetería

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL VENDEDOR. PSICOLOGÍA APLICADA

El vendedor  
Tipos de vendedores  
Características del buen vendedor  
Cómo tener éxito en las ventas  
Actividades del vendedor  
Nociones de psicología aplicada a la venta  
Consejos prácticos para mejorar la comunicación  
Actitud y comunicación no verbal

---

## UNIDAD DIDÁCTICA 7. ANIMACIÓN EN EL PUNTO DE VENTA.

Merchandising

Condiciones ambientales

Captación de clientes

Diseño interior

Situación de las secciones

Animación

Mobiliario

La Circulación de los Clientes

Distribución de las secciones

La cartelería y señalización