



CENTRO DE
ESTUDIOS DE PSICOLOGÍA

MÁSTER EN PSICOLOGÍA EMPRESARIAL Y COMUNICACIÓN + MÁSTER EN PSICOLOGÍA Y TÉCNICAS DE VENTA

PSIC008

www.cepsicologia.com



Certificación universitaria internacional



Escuela asociada a:





DESTINATARIOS

La doble titulación **Máster en Psicología Empresarial y Comunicación + Máster en Psicología y Técnicas de Venta** va dirigida a todas aquellas personas interesadas en ampliar sus conocimientos y en adquirir conocimientos técnicos de la psicología para aplicarlos al sector empresarial con el objetivo de mejorar los resultados de un equipo humano. Al iniciar la formación, el alumno se familiarizará con el marco teórico que envuelve el ámbito de la gestión empresarial. Concretamente estudiará el aspecto social involucrado en la administración corporativa, como las políticas de recursos humanos, el liderazgo de equipos de trabajo y la comunicación interna y externa. Durante la segunda parte, el alumno aprenderá a diseñar el proceso de venta de una empresa, escogiendo los canales y las técnicas a utilizar, así como los métodos para fidelizar clientes y resolver reclamaciones y quejas. Al finalizar el curso, el alumno será capaz de gestionar de manera óptima la organización del entorno comercial y los procesos de venta de una empresa, así como de llevar su contabilidad.



MODALIDAD

Puedes elegir entre:

- **A DISTANCIA:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu domicilio el pack formativo que consta de los manuales de estudio y del cuaderno de ejercicios.
- **ONLINE:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu correo electrónico las claves de acceso a nuestro Campus Virtual donde encontrarás todo el material de estudio.

En ambas modalidades el alumno recibirá acceso a un **CURSO INICIAL** donde encontrará información sobre la metodología de aprendizaje, la titulación que recibirá, el funcionamiento del Campus Virtual, qué hacer una vez el alumno haya finalizado e información sobre Grupo Inenka Formación. Además, el alumno dispondrá de un servicio de **CLASES EN DIRECTO**.



DURACIÓN

La duración del curso es de 1500h, reconocidas con 60 ECTS.



IMPORTE

Importe Original: 1240€

Importe Actual: 620€



CERTIFICACIÓN OBTENIDA

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el "MÁSTER EN PSICOLOGÍA EMPRESARIAL Y COMUNICACIÓN + MÁSTER EN PSICOLOGÍA Y TÉCNICAS DE VENTA", avalada por nuestra condición de socios de la CECAP, máxima institución española en formación y de calidad.

Los diplomas, además, llevan el sello de Notario Europeo, que da fe de la validez de los contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional.

El alumno tiene la opción de solicitar junto a su diploma un Carné Acreditativo de la formación firmado y sellado por la escuela, válido para demostrar los contenidos adquiridos.

Además, podrá solicitar una Certificación Universitaria Internacional de la Universidad Católica de Cuyo-DQ con un reconocimiento de 60 ECTS.

**El contenido del curso se encuentra orientado hacia la adquisición de formación teórica complementaria. Ciertas profesiones requieren una titulación universitaria u oficial que puedes consultar en la web del Ministerio de Educación y en el Instituto Nacional de Cualificaciones.*



PARTE 1. MÁSTER EN PSICOLOGÍA EMPRESARIAL Y COMUNICACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. POLÍTICAS DE GESTIÓN DE PERSONAS

1. ¿Qué es la gestión por competencias?
 - Objetivos de la gestión por competencias
 - Características de la gestión por competencias
 - Beneficios del modelo de gestión por competencias
2. El proceso de selección
 - Pruebas para competencia de conocimiento
 - Pruebas para competencia de habilidad
 - Pruebas para competencia de actitud
3. Formación basada en competencias
4. La evaluación en el modelo de gestión por competencias
 - Evaluación por competencias
 - Evaluación del desempeño
 - Evaluación integral de competencias
5. Herramientas de evaluación
 - Evaluación para el desarrollo profesional individual (EDP)
 - Feed back 360°
 - Assessment centre
6. Política de retribución
 - Objetivos del sistema retributivo
 - Elementos del sistema retributivo
7. El clima laboral, la motivación y la satisfacción en el trabajo

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL EQUIPO EN LA ORGANIZACIÓN ACTUAL

1. La importancia de los equipos en las organizaciones actuales
2. Modelos explicativos de la eficacia de los equipos
 - La efectividad de los equipos
3. Composición de equipos, recursos y tareas
 - Tipos de equipos
 - Las reuniones de los equipos de trabajo
 - Causas por las que pueden fracasar equipos de trabajo
4. Los procesos en los equipos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL LIDERAZGO EN EL EQUIPO

1. Liderazgo
2. Enfoques en la teoría del liderazgo
 - Enfoques centrados en el líder
 - Teorías situacionales o de contingencia
3. Estilos de liderazgo
 - Liderazgo supervisor
 - Liderazgo participativo
 - Liderazgo en equipo
 - Otra clasificación de tipos de liderazgo
4. El papel del líder
 - Factores que condicionan el comportamiento de un líder
 - Habilidades del líder
 - Funciones administrativas del liderazgo

UNIDAD DIDÁCTICA 4. COACHING Y LIDERAZGO DE EMPRESA

1. El coaching como ayuda a la formación del liderazgo
2. El coaching como estilo de liderazgo
 - Directivo coach
 - Dirección de equipos y liderazgo
3. El coach como líder y formador de líderes
4. El líder como coach

UNIDAD DIDÁCTICA 5. COMUNICACIÓN

1. Introducción
2. Elementos principales del proceso de comunicación
 - Transmisión de información y de la intención comunicativa
 - Códigos, codificación descodificación e inferencias basadas en el contexto
 - Elementos de la comunicación
 - Tipos de comunicación
3. Niveles de la comunicación
4. Elementos que favorecen la comunicación
5. Elementos que dificultan la comunicación

UNIDAD DIDÁCTICA 6. COMUNICACIÓN NO VERBAL

1. ¿Qué es la comunicación no verbal?
2. Componentes de la comunicación no verbal
3. El lenguaje corporal
 - El contacto visual
 - La proxémica
 - La postura y la posición
 - Bloqueos y barreras corporales
 - Los gestos
 - El apretón de manos
 - Cómo ofrecer un contacto visual efectivo

UNIDAD DIDÁCTICA 7. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EFECTIVA

1. Concepto
 - Definición y características
 - Principios de eficacia comunicativa
2. Conversación
 - Características de la conversación
 - Principios conversacionales estructurales
3. Entrevista
 - Entrevista como sistema de comunicación
 - La entrevista laboral
4. Hablar en público
 - Preparación básica
5. Comunicación en grupo

UNIDAD DIDÁCTICA 8. COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

1. Introducción a la comunicación no violenta
 - Definición
 - Modelos teóricos
2. Comunicación no violenta: dar paso a la compasión
3. Comunicación empática
4. Comunicación no violenta en los grupos
5. Observar sin enjuiciar
6. Cómo pedir y recibir
7. Expresar enfado y reconocimiento

UNIDAD DIDÁCTICA 9. DINÁMICAS DE GRUPOS

1. La dinámica de grupos en la actualidad
 - Introducción
 - Situación actual
 - Tipos de grupo
2. Principios de cohesión
 - La cohesión en el grupo
 - Roles que favorecen y entorpecen la cohesión grupal

3. Técnicas de grupo. Definición
 - Definición y finalidad
 - Elección de la técnica más adecuada
 - Clasificación
4. Técnicas de presentación
5. Técnicas de conocimiento y confianza
6. Técnicas para el estudio y trabajo de temas
7. Técnicas de creatividad
8. Técnicas de evaluación y feedback

PARTE 2. MÁSTER EN PSICOLOGÍA Y TÉCNICAS DE VENTA

UNIDAD FORMATIVA 1. ORGANIZACIÓN DE PROCESOS DE VENTA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN DEL ENTORNO COMERCIAL

1. Fórmulas y formatos comerciales.
2. Evolución y tendencias de la comercialización y distribución comercial. Fuentes de información y actualización comercial.
3. Estructura y proceso comercial en la empresa.
4. Posicionamiento e imagen de marca del producto, servicio y los establecimientos comerciales.
5. Derechos del consumidor

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE LA VENTA PROFESIONAL

1. El vendedor profesional.
2. Organización del trabajo del vendedor profesional.
3. Manejo de las herramientas de gestión de tareas y planificación de visitas.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DOCUMENTACIÓN PROPIA DE LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

1. Documentos comerciales
2. Documentos propios de la compraventa:
3. Normativa y usos habituales en la elaboración de la documentación comercial.
4. Elaboración de la documentación:
5. Aplicaciones informáticas para la elaboración y organización de la documentación comercial.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CÁLCULO Y APLICACIONES PROPIAS DE LA VENTA

1. Operativa básica de cálculo aplicado a la venta
2. Cálculo de PVP (Precio de venta al público)
3. Estimación de costes de la actividad comercial
4. Fiscalidad:
5. Cálculo de descuentos y recargos comerciales.
6. Cálculo de rentabilidad y margen comercial.
7. Cálculo de comisiones comerciales.
8. Cálculo de cuotas y pagos aplazados: intereses.
9. Aplicaciones de control y seguimiento de pedidos, facturación y cuentas de clientes.
10. Herramientas e instrumentos para el cálculo aplicados a la venta

UNIDAD FORMATIVA 2. TÉCNICAS DE VENTA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS DE VENTA

1. Tipos de venta:
2. Fases del proceso de venta
3. Preparación de la venta
4. Aproximación al cliente
5. Análisis del producto/servicio
6. Características del producto según el CVP (Ciclo de la vida de producto)
7. El argumentario de ventas

UNIDAD DIDÁCTICA 2. APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA

1. Presentación y demostración del producto/servicio.
2. Demostraciones ante un gran número de clientes.
3. Argumentación comercial
4. Técnicas para la refutación de objeciones.
5. Técnicas de persuasión a la compra.
6. Ventas cruzadas
7. Técnicas de comunicación aplicadas a la venta
8. Técnicas de comunicación no presenciales

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SEGUIMIENTO Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

1. La confianza y las relaciones comerciales:
2. Estrategias de fidelización
3. Externalización de las relaciones con clientes: telemarketing.
4. Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente (CRM).

UNIDAD DIDÁCTICA 4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES PROPIOS DE LA VENTA.

1. Conflictos y reclamaciones en la venta
2. Gestión de quejas y reclamaciones.
3. Resolución de reclamaciones

UNIDAD FORMATIVA 3. VENTA ONLINE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTERNET COMO CANAL DE VENTA

1. Las relaciones comerciales a través de Internet
2. Utilidades de los sistemas online
3. Modelos de comercio a través de Internet.
4. Servidores online

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DISEÑO COMERCIAL DE PÁGINAS WEB

1. El internauta como cliente potencial y real.
2. Criterios comerciales en el diseño comercial de páginas web.
3. Tiendas virtuales:
4. Medios de pago en Internet
5. Conflictos y reclamaciones de clientes:
6. Aplicaciones a nivel usuario para el diseño de páginas web comerciales: gestión de contenidos.