

TITULO: Super nota



- **Materia:** Acción promocional
- **Docente:** Sarain Gumeta
- **Licenciatura:** Medicina Veterinaria y Zootecnia
- **Cuatrimestre** 6°
- **Nombre del alumno:** Ana María Aguilar Velasco

Comunicación

- *Facilita el establecimiento de relaciones sociales
- *El 80% de la comunicación es de forma no verbal



habilidades de comunicación

*Es el patrón de comportamiento que perciben las personas que se comunican

Dimensiones para establecer los diferentes estilos de comunicación

- *Comunicación de predominio: tendencia de mandar, controla sobre otras personas.
- *Comunicación de sociabilidad: cantidad de control ejercida sobre las expresiones emocionales



Comunicación no verbal

Actitudes y mensajes no expresados con palabras pero se entienden por la forma de hablar, miradas, postura y gestos

*Postura:

*comodidad- postura natural defensiva piernas o brazos cruzados

*Expresión: tener en cuenta la mirada y gestos

*Ubicación: cuando habla con 2 personas se debe cuidar no ubicarse en medio pues no podremos ver sus gestos y miradas

*Contacto: firme apretón de manos, poner la mano en el antebrazo de la otra persona permite una complicidad

*Gestos: hay una serie de gestos que nos permiten interpretaciones claras



Habilidades de comunicación

Conocimiento del producto:

- Debe satisfacer las expectativas
- Desarrollo y aplicación del producto
- Procesos de manejo
- Selección del producto según las necesidades
- Datos de uso
- Cuidados y mantenimiento
- Precio y entrega

Conocimiento de la empresa: El vendedor debe tener buena información de la empresa

Conocimiento de la competencia: conocer los productos que ofrece y cuáles son los resultados

Conocimiento de los clientes: permite detectar los deseos y necesidades que tiene y cuales son los beneficios a obtener con el consumo de los productos

