

# Paraninfo

## Técnicas de venta y negociación 2.<sup>a</sup> edición 2023



**Editorial:** Paraninfo

**Autor:** MARÍA JOSÉ ESCUDERO  
SERRANO

**Clasificación:** Ciclos Formativos > Comercio  
y Marketing

**Tamaño:** 21 x 27 cm.

**Páginas:** 322

**ISBN 13:** 9788428359429

**ISBN 10:** 8428359423

**Precio sin IVA:** \$ 140895.00 COP

**Precio con IVA:** \$ 140895.00 COP

**Fecha publicación:** 17/04/2023

### Sinopsis

**En esta edición se han incorporado  
las nuevas tendencias del mercado global,  
para que el alumnado domine la venta personal  
y la venta online. Además, cada vez hay más empresas  
que venden sus productos tanto en tiendas físicas  
como en tiendas virtuales.**

Este libro desarrolla los contenidos del módulo profesional Técnicas de Venta y Negociación, del Ciclo Formativo de grado superior en Gestión de Ventas y Espacios Comerciales, perteneciente a la familia profesional de Comercio y Marketing.

Asimismo, el módulo profesional de Técnicas de Venta y negociación (Cód. 0929) está asociado a las Unidades de Competencia Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización (Cód. UC0239\_2) y Obtener y procesar la información necesaria para la definición de estrategias y actuaciones comerciales (Cód. UC1000\_3).

Esta **nueva edición** de *Técnicas de venta y negociación* se acerca a las últimas tendencias de consumo y compra, pues cada vez están más equilibradas la venta personal y la venta virtual por internet. Actualmente,

empresas y consumidores pueden comprar desde cualquier lugar a golpe de clic en plataformas como Wallapop, Amazon o directamente en la web del fabricante o distribuidor, y recibir la entrega en poco tiempo, aunque el vendedor esté ubicado en la otra parte del mundo.

Los contenidos teóricos se exponen con un lenguaje claro y sencillo, acompañados de ejemplos reales y de casos prácticos resueltos, así como de actividades propuestas para aplicar los conocimientos adquiridos. Se incluyen también recuadros con vocabulario, información adicional o importante y recordatorios. Al final de cada unidad se presenta un resumen de conceptos para favorecer el repaso y la fijación de conocimientos, además de actividades finales de comprobación y de aplicación, tanto para trabajo individual como en equipo, con el fin de que el alumnado pueda verificar si ha asimilado la materia de manera correcta, así como para sus formadores y los profesionales en activo que necesitan actualizarse.

Desde la ficha web del libro en **www.paraninfo.es**, mediante un sencillo registro, el usuario se podrá descargar modelos de cartas para reclamaciones y quejas, modelos de contratos y otros documentos de trabajo.

La autora, **M.<sup>a</sup> José Escudero Serrano**, perito mercantil y licenciada en Ciencias Empresariales por la Universidad de Valencia, cuenta con más de 35 años de experiencia docente. Es autora de otros títulos de formación publicados por esta editorial.

## Índice

**1.** El mercado y los sistemas de venta; **2.** El consumidor y sus derechos; **3.** La comunicación en ventas; **4.** Cualidades y funciones del vendedor; **5.** Venta personal y online de productos y servicios; **6.** Negociación y cierre de la venta; **7.** Gestión de reclamaciones y quejas; **8.** Formalización de contratos: compraventa y servicios.

Paraninfo Colombia Calle José Abascal, 56 (Utopicus). Oficina 217. 28003 Madrid (España)  
Tel. (+34) 914 463 350 Fax  
clientes@paraninfo.co www.paraninfo.mx