



## EL CLIENTE. TIPOS Y MOTIVOS DE COMPRA

### OBJETIVOS

- Aprender la técnica de las preguntas como medio para averiguar las necesidades y motivos de los clientes.
- Comprender la importancia de las necesidades y motivaciones, las influencias sociales y las percepciones como factores que influyen en la decisión de compra del cliente.
- Conocer las características de los distintos tipos de clientes, lo que nos permitirá comunicarnos eficazmente con ellos durante la venta e influir en sus necesidades y motivaciones.

### ÍNDICE DE CONTENIDOS

#### 1. INTRODUCCIÓN

#### 2. LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES

- 2.1. Tipos de necesidades
- 2.2. Necesidad y motivación
- 2.3. Inducción de necesidades en el cliente

#### 3. TIPOS DE CLIENTES

#### 4. INFLUENCIAS SOCIALES EN EL COMPORTAMIENTO DEL CLIENTE

- 4.1. Influencias de rol
- 4.2. Influencias de grupos
- 4.3. Influencias de clase social
- 4.4. Influencias de la cultura
- 4.5. Influencias de las culturas minoritarias

#### 5. LA INFLUENCIA DE LAS PERCEPCIONES EN EL CLIENTE

#### 6. LOS MOTIVOS DE COMPRA

- 6.1. Modelos del comportamiento de compra
- 6.2. Tipos de motivos de compra
- 6.3. Generar confianza en el cliente
- 6.4. Cómo averiguar las necesidades y motivaciones de los clientes