



UNICYT

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y
TECNOLOGÍA

DIPLOMADO EN VENTA Y NEGOCIACIÓN

Comprender las claves de la negociación y aplicar prácticas de venta es equivalente a tener éxito

Mónica Guardia

Educación Continua

monica.guardia@unicyt.net

Cel: 65539031

DIPLOMADO EN VENTA Y NEGOCIACIÓN

OBJETIVOS

- Comprender las claves y aplicar prácticas de venta para tener éxito
- Descubrir e interpretar los deseos del comprador
- Conocer las claves de la venta telefónica
- Utilizar el teléfono como herramienta efectiva de ventas
- Realizar llamadas a clientes efectivas y productivas
- Incrementar su capacidad de escucha activa
- Aplicar las estrategias y habilidades adquiridas para la venta de soluciones y desarrollo de negocio
- Combinar métodos, relaciones y emociones
- Convencer y ganar la confianza del cliente

MODELO PEDAGÓGICO

- *Flipped Learning* (clase dinámica en equipo, desarrollo analítico virtual y presencial).

BENEFICIOS

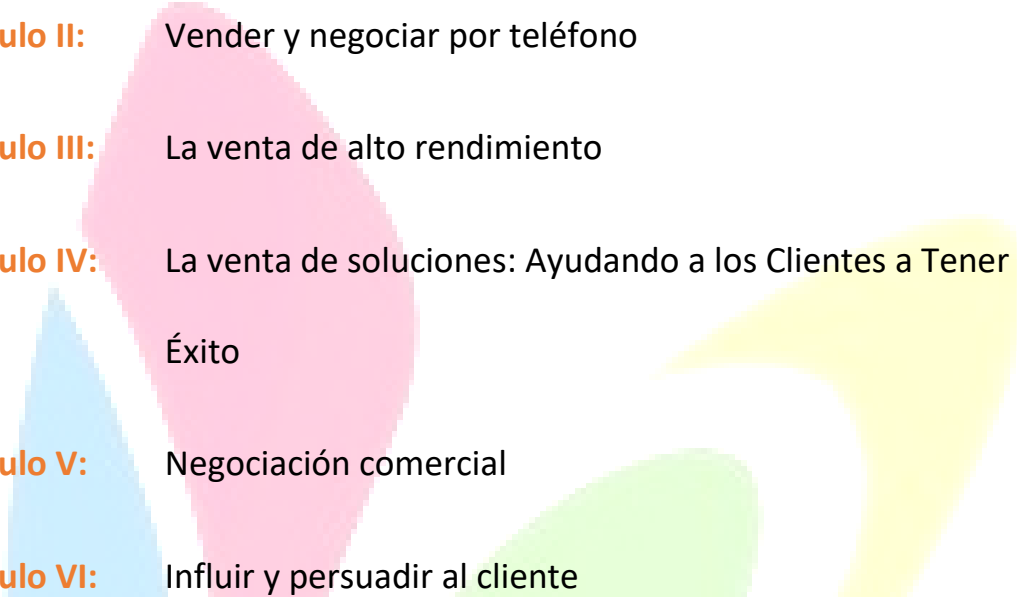
- Ejercicios prácticos en cada etapa de la formación
- Una formación práctica que aporta conocimientos y habilidades a los participantes para la utilización del teléfono como herramienta efectiva de ventas
- Entender el valor de la preparación de la visita comercial
- Descubrir y detectar las motivaciones del cliente

- Formación práctica y dinámica para trabajar en el desarrollo de las habilidades de escucha y comunicación
- Grabación en vídeo y *roll plays* para que los participantes puedan analizar sus actuaciones y extraer conclusiones
- El participante sabrá realizar llamadas a clientes efectivas y productivas
- El participante habrá incrementado su capacidad de escucha activa
- A corto plazo, abordar la venta desde el punto de vista del cliente para centrarse en sus intereses y responder a ellos lo mejor posible
- A medio plazo, diferenciarse de sus competidores y adquirir una mayor habilidad de venta y un mayor grado de empatía con su cliente
- A largo plazo, adquirir el hábito de centrarse en el cliente para conservar su fidelidad, manteniendo su alto grado de satisfacción en términos de atención, servicio y relación personal
- Hacer de la negociación un recurso para tener éxito en sus ventas
- Aumentar el valor de su contribución como negociador
- Tener confianza en sus relaciones de negociación
- Mejorar sus relaciones profesionales, e incluso personales, en el día a día
- Mejorar los resultados de venta y de negociación
- Una mayor soltura a la hora de vender
- Mayor capacidad y eficacia para gestionar situaciones comerciales complicadas
- Fortalecer la autoconfianza y seguridad en uno mismo

DURACIÓN

- 208 horas
- Presencial: 104 horas
- No presencial: 104 horas

PLAN DE ESTUDIOS

- 
- Módulo I:** Técnicas de venta
 - Módulo II:** Vender y negociar por teléfono
 - Módulo III:** La venta de alto rendimiento
 - Módulo IV:** La venta de soluciones: Ayudando a los Clientes a Tener Éxito
 - Módulo V:** Negociación comercial
 - Módulo VI:** Influir y persuadir al cliente

MÓDULO I

TÉCNICAS DE VENTA

✓ **DIRIGIDO A**

- Comerciales que desean descubrir, adoptar o consolidar las etapas clave de las técnicas de venta
- Representantes comerciales que deseen aumentar su éxito en la actividad comercial
- Comerciales que quieran mejorar su actividad comercial con método, técnicas y herramientas para tener éxito

✓ **DURACIÓN**

- 32 horas
- Presencial: 16 horas
- No presencial: 16 horas

✓ **OBJETIVOS**

- Adquirir las claves del proceso de ventas para tener éxito en la actividad comercial
- Practicar las técnicas de descubrimiento, de escucha activa, de formulación de preguntas y de detección de motivaciones del cliente
- Argumentar y responder a las objeciones para concluir de manera positiva
- Ganar soltura y confianza en todas las etapas de la visita comercial
- Construir las bases de una relación a largo plazo

✓ **CONTENIDOS**

1. Conocer su estilo de venta
2. Prepararse
3. Contactar
4. Conocer las necesidades del cliente
5. Convencer sobre los beneficios de la oferta
6. Cerrar la venta y comprometer
7. Consolidar y fidelizar

MÓDULO II

VENDER Y NEGOCIAR POR TELÉFONO

✓ DIRIGIDO A

- Vendedores y comerciales que quieran desarrollar sus habilidades de venta por teléfono
- Profesionales de *telemarketing*

✓ DURACIÓN

- 32 horas
- Presencial: 16 horas
- No presencial: 16 horas

✓ OBJETIVOS

- Aprovechar el potencial del teléfono
- Dominar las técnicas de venta telefónica para llamadas entrantes y llamadas salientes
- Aprender a escuchar para descubrir los objetivos y motivaciones del cliente
- Saber argumentar en base a los móviles de compra de cada cliente
- Convencer y saber concluir por teléfono
- Fidelizar y ampliar la cartera de clientes

✓ CONTENIDOS

1. Adaptar su comunicación para vender por teléfono
2. Cómo captar el interés en los primeros momentos
3. Argumentar para vender
4. Negociar y defender sus márgenes

MÓDULO III

LA VENTA DE ALTO RENDIMIENTO

✓ DIRIGIDO A

- Comerciales de todos los niveles, principiantes o experimentados
- Comerciales experimentados en búsqueda de nuevas técnicas de venta
- Pre-ventas o prescriptores de venta

✓ DURACIÓN

- 32 horas
- Presencial: 16 horas
- No presencial: 16 horas

✓ OBJETIVOS

- Definir sus nuevos objetivos de venta según un proceso que integre la dimensión emocional
- Estructurar su proceso de venta para prepararse a las preguntas del cliente, a su entorno y a sus palancas de decisión
- Situarse en el plano de las emociones del comprador, para captar sus motivaciones profundas
- Definir su plan de acción y saber justificarlo de manera racional y emocional

✓ CONTENIDOS

1. Pensar de forma diferente
2. Prepararse para el éxito compartido
3. Descubrir el mundo oculto de su comprador
4. Presentar su propuesta personalizada con entusiasmo
5. Llevar al comprador hacia el acuerdo mutuo y a un cierre sin reservas
6. Construir el éxito a largo plazo para usted y su comprador

MÓDULO IV

LA VENTA DE SOLUCIONES: AYUDANDO A LOS CLIENTES A TENER ÉXITO

✓ **DIRIGIDO A**

- Consultores comerciales
- Comerciales orientados a la venta de servicios o de soluciones
- Directores de venta
- Equipos de vendedores que deseen alcanzar un rendimiento superior

✓ **DURACIÓN**

- 48 horas
- Presencial: 24 horas
- No presencial: 24 horas

✓ **OBJETIVOS**

- Comprender los principios básicos de una relación abierta de confianza con los clientes
- Desarrollar la capacidad de utilizar un nuevo enfoque con los clientes actuales con propuestas de valor añadido
- Desarrollar la capacidad de utilizar el plan de oportunidades y competencias efectivas de ventas para cualificar oportunidades, construir un caso de negocio coherente (Business Case), evitar soluciones inadecuadas y convertirlas en soluciones rentables
- Clarificar los puntos fuertes y débiles con respecto a las habilidades de comunicación y formar en nuevas habilidades para escuchar, hablar y cuestionar y que equilibren el IQ (Cociente de Inteligencia) y EQ (Cociente Emocional) y XQ (Cociente de Ejecución de ventas).
- Entrenarse en un estilo estructurado, pero aún flexible
- Mantener el control en situaciones difíciles de diálogo y centrarse en potenciar la relación con el cliente

✓ **CONTENIDOS**

1. Introducción
2. “O” de OPORTUNIDAD
3. “R” de RECURSOS
4. “D” de proceso de DECISIÓN
5. “E” de Solución EXACTA
6. “R” de RESULTADOS



MÓDULO V

NEGOCIACIÓN COMERCIAL

✓ DIRIGIDO A

- Todas las personas del área comercial y cargos que tengan una práctica en ventas y negociación
- Responsables de negociar

✓ DURACIÓN

- 48 horas
- Presencial: 24 horas
- No presencial: 24 horas

✓ OBJETIVOS

- Comprender el proceso de la negociación
- Adaptar su estrategia de negociación en función del contexto
- Mejorar la preparación de la negociación
- Mantener la reunión de negociación empleando técnicas contrastadas
- Desarrollar una mejor relación con nuestro cliente

✓ CONTENIDOS

1. Introducción: el proceso de la negociación comercial
2. Negociar con eficiencia ante compradores profesionales
3. Relación: núcleo del éxito en la negociación
4. Lista de control de 6 puntos de la negociación comercial

MÓDULO VI

INFLUIR Y PERSUADIR AL CLIENTE

✓ **DIRIGIDO A**

- Todo comercial y toda persona que deba persuadir y argumentar ante el cliente

✓ **DURACIÓN**

- 48 horas
- Presencial: 24 horas
- No presencial: 24 horas

✓ **OBJETIVOS**

- Proponer una oferta adecuada y presentarla de manera atractiva
- Alcanzar el acuerdo y la confianza del cliente
- Conseguir la venta a corto plazo y fidelizar a largo plazo
- Construir una relación duradera, ética y de confianza

✓ **CONTENIDOS**

1. El sistema de la persuasión comercial: colocar la ética en el corazón del Sistema
2. Convencer al cliente con una oferta ganadora: de la escucha del cliente a la construcción de una argumentación adaptada
3. Técnicas para potenciar su impacto profesional