

TÉCNICAS DE VENTAS Y NEGOCIACIÓN - 30 HORAS

OBJETIVOS:

Aprender una serie de técnicas que son imprescindibles si sus objetivos se enfocan a cerrar operaciones de compra-venta como: la planificación personal, métodos de contacto, presentación de productos, resolución de objeciones, técnicas de cierre. Culminará su proceso formativo entrando en el plano negociador asimilando conceptos como: la negociación en grupo, tácticas y trucos, errores en la negociación, incluso técnicas de presentaciones orales eficaces.

METODOLOGÍA:

Las acciones formativas se imparten en la modalidad e-learning por lo que se pone a disposición de los alumnos un campus virtual donde desarrollar el proceso de aprendizaje e interactuar con el resto de compañeros/as y el equipo de docentes y/o tutores.

El alumnado usuario podrá elegir sus propios horarios y entrar en la plataforma de formación desde cualquier sitio donde tenga disponible un equipo informático con conexión a internet.

Este curso siguiendo la clasificación de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo se desarrollará bajo la metodología de tele formación, contando con el soporte de un Aula Virtual, cuyos servicios básicos se detallan a continuación.

El aula virtual es un servicio completo de formación on-line del alumno, donde virtualmente se reproduce el entorno real de aprendizaje del alumno en una materia dada, con las ventajas que ofrece la relativa libertad de horarios y disponibilidad física.

Servicios básicos del aula virtual:

Aula de estudio. En este apartado, se realiza el aprendizaje del temario que compone el/los curso/s que está realizando el alumno. Una vez que el alumno elige el curso (dentro de aquellos a los que está inscrito), se le presentan las posibilidades de entrar en:

.Aula de estudio: En esta sección, se dispone del temario que compone el curso, en formato de índice para acceder al capítulo deseado.

.Autotest: Con esta herramienta, el usuario realiza tests del curso seleccionado. Dicho test puede centrarse en un capítulo dado o bien en el temario completo. Las preguntas son de tipo test, a elegir una entre cuatro. Al final del test, se muestran las soluciones de las preguntas mal respondidas, junto a la estadística de aciertos y errores y a la posibilidad de repetir el test.

Estadísticas: en esta sección, el alumno puede ver el estado de su curso: el capítulo cuyos tests ha realizado, con sus puntuaciones, si el curso ha finalizado, la nota final en ese caso, etc.

.Foro: El foro está basado en una comunicación alumno/profesor o alumno/alumno con mensajes de correo. Contiene los siguientes apartados:

.Realizar consulta: Se envía una consulta al foro, y dicha pregunta es respondida por el tutor del alumno. Aparte de esta respuesta, cualquier alumno puede responder, replantear la pregunta, o comentarla en cualquier forma, creándose un árbol de respuestas a una pregunta inicial.

Correo electrónico: En esta sección, el alumno puede remitir emails, tanto a su tutor como al resto de alumnos, además tendrá a su disposición una bandeja de entrada, otra de salida así como una destinada a los correos eliminados, por si fuera

necesaria su consulta durante el desarrollo del curso.

Chat: esta modalidad de consulta on-line permite entrar en contacto directo al alumno con su tutor y con el resto de condiscípulos de ese tutor, si bien no hay impedimento para que un alumno se conecte al chat en horario de otro tutor.

Dicho chat se compone de la ventana de mensajes, donde aparecen los mensajes enviados por los distintos usuarios conectados (en diferente color los tutores), junto con una relación de los usuarios y profesores conectados en ese momento (en una ventana lateral), y, evidentemente, el sitio para crear el mensaje que se lanzará al chat. Los tutores se encuentran siempre on-line en las horas señaladas. Aparte, este servicio está siempre abierto para la comunicación entre alumnos

PROGRAMA:

1 ASPECTOS BASICOS DE LA VENTA

- 1.1 El proceso de compra-venta
- 1.2 Motivaciones de compra-venta
- 1.3 El vendedor
- 1.4 Personalidad del vendedor
- 1.5 Video Resumen
- 1.6 Aplicaciones Practicas
- 1.7 Cuestionario: Aspectos básicos de la venta

2 LA PLANIFICACION

- 2.1 Errores y soluciones
- 2.2 Que es planificacion
- 2.3 Video Resumen
- 2.4 Aplicaciones Practicas
- 2.5 Cuestionario: La planificación

3 LA COMUNICACION

- 3.1 Fases de la comunicacion
- 3.2 Problemas de la comunicacion
- 3.3 Personalidades de los actores de la comunicacion
- 3.4 Interaccion de caracteres
- 3.5 Comportamientos
- 3.6 Video Resumen
- 3.7 Aplicaciones Practicas
- 3.8 Cuestionario: La comunicación

4 CONTACTO O APROXIMACION

- 4.1 El contacto. Metodos de contacto
- 4.2 Ejemplo de contacto o aproximacion
- 4.3 Tecnica de preguntas
- 4.4 Puntos clave en la etapa de contacto
- 4.5 Orden en el contacto
- 4.6 Video Resumen
- 4.7 Aplicaciones Practicas
- 4.8 Cuestionario: Contacto o aproximación

5 PRESENTACION Y DEMOSTRACION

- 5.1 La presentacion
- 5.2 Presentacion efectiva
- 5.3 La demostracion
- 5.4 La demostracion efectiva
- 5.5 Elementos de demostracion
- 5.6 Video Resumen
- 5.7 Aplicaciones Practicas
- 5.8 Cuestionario: Presentación y demostración

6 LAS OBJECIONES I

- 6.1 Sentido de las objeciones
- 6.2 El vendedor y las objeciones

TÉCNICAS DE VENTAS Y NEGOCIACIÓN - 30 HORAS

- 6.3 Tipos de objeciones
- 6.4 Tratamiento de las objeciones
- 6.5 Descripción de objeciones
- 6.6 Video Resumen
- 6.7 Aplicaciones Practicas
- 6.8 Cuestionario: Las objeciones I

7 LAS OBJECIONES II

- 7.1 Descripción de objeciones
- 7.2 Video Resumen
- 7.3 Aplicaciones Practicas

8 TÉCNICAS FRENTE A LAS OBJECIONES

- 8.1 Normas generales frente a las objeciones
- 8.2 Objecion - apoyo
- 8.3 Descubrir la verdadera objecion
- 8.4 Conformidad y contraataque
- 8.5 Prever la objecion
- 8.6 Retrase la respuesta
- 8.7 Negacion de la objecion
- 8.8 Admision de la objecion
- 8.9 Video Resumen
- 8.10 Aplicaciones Practicas
- 8.11 Cuestionario: Técnicas frente a las objeciones

9 EL CIERRE DE LA VENTA

- 9.1 Señales del cliente
- 9.2 Tecnicas de cierre
- 9.3 Cierres de remate
- 9.4 Video Resumen
- 9.5 Aplicaciones Practicas
- 9.6 Cuestionario: El cierre de la venta

10 OTROS MODELOS DE VENTAS

- 10.1 Venta a grupos
- 10.2 Planificacion de las ventas
- 10.3 Actuacion de participantes
- 10.4 Venta de puerta fria
- 10.5 Normas generales
- 10.6 Telefono y correo
- 10.7 Video Resumen
- 10.8 Aplicaciones Practicas

11 TÉCNICAS DE NEGOCIACION

- 11.1 El proceso de negociacion
- 11.2 Antes de la negociacion
- 11.3 El grupo negociador
- 11.4 La comunicacion
- 11.5 Aprender a negociar
- 11.6 Fases de la negociacion
- 11.7 Tacticas y trucos
- 11.8 Poderes y habilidades
- 11.9 Negociaciones cooperativa, competitiva y mixta
- 11.10 Concesiones
- 11.11 El tiempo en la negociacion
- 11.12 Errores mas comunes en una negociacion
- 11.13 Supuesto practico
- 11.14 Cuestionario: Técnicas de negociación

12 PRESENTACIONES ORALES EFICACES

- 12.1 Planificacion de una presentacion
- 12.2 Tipos de presentaciones
- 12.3 El mensaje
- 12.4 Elementos de apoyo
- 12.5 Comunicacion verbal
- 12.6 Comunicacion no verbal
- 12.7 Imagen personal
- 12.8 El miedo escenico
- 12.9 Improvisar
- 12.10 Preguntas del publico

- 12.11 Evaluacion
- 12.12 Supuesto practico
- 12.13 Cuestionario: Presentaciones orales eficaces
- 12.14 Cuestionario: Cuestionario final

CARACTERÍSTICAS DEL CURSO:

El curso tendrá una duración de 30 horas lectivas. Los derechos de matrícula y participación del curso importan 225 €.

DIPLOMA:

A los alumnos que demuestren aprovechamiento y completen el curso se les otorgará el correspondiente DIPLOMA acreditativo de su participación en el mismo.