

TECNICAS DE NEGOCIACION Y COMUNICACION EFECTIVA

60 Horas

Objetivos:

Dominar las técnicas de comunicación necesarias para mantener una relación eficaz en el proceso de venta, manejando las técnicas comerciales que deben utilizar en el mismo.

Identificar las mejores cualidades de un vendedor, así como las necesidades de los clientes.

Ensalzar el concepto de venta como elemento clave de la actividad empresarial, que sirve de importante instrumento de comunicación entre empresas, proveedores, clientes y consumidores.

Comprender cómo fluye el proceso de toma de decisiones en la compra, a fin de saber ejercer influencias en el comportamiento del consumidor.

Descubrir las peculiaridades de los mercados masivos y los productos comercializados en ellos a fin de tener la oportunidad de acceder a los beneficios que ofrece la venta de productos en este tipo de mercado valorando también sus inconvenientes.

Entender las competencias personales y profesionales que debe reunir una persona para ser un buen comercial de las ventas, así como su perfeccionamiento.

Abordar los entresijos que implica el saber usar con eficacia técnicas de negociación como instrumento del vendedor para alcanzar el éxito en el proceso de la venta.

Contenidos:

MÓDULO 1: TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN

Negociar, los poderes y análisis de las partes

La negociación
Los poderes al negociar
Análisis de las partes

Cooperar o competir

Cooperar o competir
La cooperación
La competición

La importancia de la comunicación. Comunicación verbal

Comunicación, aspectos generales
Axiomas en la comunicación
Elementos de la comunicación
Tipos de comunicadores
La comunicación verbal

La importancia de la Comunicación. Comunicación No verbal y la PNL

Comunicación no verbal
PNL al negociar

Inteligencia emocional y negociación

Las emociones
La comunicación y su poder
Comunicación y trabajo

Habilidades y negociación

¿Cuándo se pueden aplicar las habilidades sociales?
Habilidades sociales más interesantes: la asertividad
Habilidades sociales más interesantes: la escucha activa
Habilidades sociales más interesantes: la empatía

Visión, misión, objetivos e información. Estrategias

La visión
La misión

Los objetivos
La información
Estrategias, tácticas y recomendaciones

El encuentro y el sondeo

El encuentro
El sondeo

Las propuestas, paquetes e intercambios

Las propuestas
Paquetes e intercambios
El intercambio

Decisiones finales y cierre. La post-negociación

Decisiones finales y cierre
La post negociación

Mediación y arbitraje

La mediación
El arbitraje
Los tribunales
La negociación colectiva

MÓDULO 2: COMUNICACIÓN EFICIENTE

Comunícate con eficacia

Teoría de la asertividad

Comportamiento asertivo

Aumenta tu eficacia en situaciones conflictivas

Cómo manejarse con diferentes tipos de personas

