

# Habilidades De Negociación Efectiva Y Habilidades Comerciales

Código: HNE-001

**Propuesta de Valor:** VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE

**Duración:** 8 Horas



Desarrollar excelentes capacidades de negociación permite al profesional adquirir destreza, habilidades y conocimientos para poder evaluar los posibles escenarios buscando la cooperación de las partes obteniendo los mejores beneficios, aportando valor a la empresa.

Este curso busca desarrollar las habilidades de un negociador creativo y eficaz, capaz de cerrar acuerdos en situaciones colaborativas y competitivas, donde todas las partes se sientan satisfechas e implicadas.

A lo largo del programa, se pretende profundizar en la dinámica del proceso de negociación y colaborar en el desarrollo de un estilo de negociación propio, potenciándolo y dotándolo de cierta estructura; a través de grupos de trabajo, se orientará en cómo negociar en situaciones muy diversas, aplicando las técnicas de negociación adecuadas.



## AUDIENCIA

- Directores y Gerentes de Compras.
- Gerentes de Ventas.
- Agentes Compradores y Vendedores.
- Asesores Ejecutivos en funciones de logística y administración de materiales.
- Compradores de equipos de capital.
- Ingenieros y Gerentes de oficina interesados en perfeccionar sus habilidades de negociación.



## PRE REQUISITOS

- No hay requisitos previos



## OBJETIVOS

- Desarrollar la capacidad de mejorar las habilidades de negociación comercial comprendiendo la psicología del vendedor y del comprador.
- Distinguir las principales características y etapas en un proceso de negociación.
- Identificar las habilidades comunicacionales y emocionales de un negociador efectivo.
- Conocer las diferentes estrategias negociadoras para resolver conflictos.

- Identificar las ventajas que proporciona el esfuerzo continuado y la orientación al cliente.
- Comprender el proceso de tratamiento de reclamaciones.
- Determinar la secuencia de la argumentación comercial y analizar el esquema a seguir.
- Analizar la proactividad comercial.

---



## CERTIFICACIÓN DISPONIBLE

- Certificado emitido por COGNOS.

---



## CONTENIDO

### 1. PROACTIVIDAD COMERCIAL.

- 1.1. LA IMPORTANCIA DE SER PROACTIVO
- 1.2. EL ESFUERZO CONTINUADO
- 1.3. LA ORIENTACIÓN AL CLIENTE
- 1.4. LA IMAGEN QUE TRANSMITIMOS AL CLIENTE
- 1.5. PLANIFICACIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS
- 1.6. REGLAS PARA SER PROACTIVOS

### 2. ARGUMENTACIÓN COMERCIAL.

- 2.1. LAS CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO O SERVICIO
- 2.2. LAS VENTAJAS COMERCIALES DEL PRODUCTO O SERVICIO
- 2.3. LOS BENEFICIOS DEL PRODUCTO O SERVICIO
- 2.4. SECUENCIA DE LA ARGUMENTACIÓN COMERCIAL: APERTURA
- 2.5. SECUENCIA DE LA ARGUMENTACIÓN COMERCIAL: DESARROLLO
- 2.6. SECUENCIA DE LA ARGUMENTACIÓN COMERCIAL: DEMOSTRACIÓN
- 2.7. SECUENCIA DE LA ARGUMENTACIÓN COMERCIAL: PRESENTACIÓN DE BENEFICIOS
- 2.8. LA ARGUMENTACIÓN: ESQUEMA A SEGUIR
- 2.9. ALGUNAS RECOMENDACIONES PRÁCTICAS PARA LA ARGUMENTACIÓN COMERCIAL
- 2.10. CASO PRÁCTICO: PARADIGMA DE NEGOCIACIÓN INTEGRATIVO

### 3. ¿QUÉ ES NEGOCIACIÓN?

- 3.1. CONDICIONES DETERMINANTES DE LA NEGOCIACIÓN EFECTIVA
- 3.2. ETAPAS DEL PROCESO DE LA NEGOCIACIÓN EFECTIVA
- 3.3. REGLAS DE LA NEGOCIACIÓN
- 3.4. OBSTÁCULOS POSIBLES
- 3.5. LAS DIFERENCIAS INDIVIDUALES
- 3.6. ¿QUÉ ES UNA OBJECCIÓN?
- 3.7. TIPOS DE OBJECIONES
- 3.8. OBJECIONES AUTÉNTICAS
- 3.9. OBJECIONES BASADAS EN UNA DESVENTAJA REAL
- 3.10. OBJECIONES BASADAS EN UN MALENTENDIDO
- 3.11. OBJECIONES FALSAS
- 3.12. ¿CUÁLES SON LOS PASOS PARA Y MANEJO DE OBJECIONES

3.13. CASO PRÁCTICO: EL MAPA AMENAZADO: CIERRE, CONTRATACIÓN, POLARIZACIÓN, REITERACIÓN

#### 4. TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN.

4.1. CUATRO ESTRATEGIAS PARA LA ETAPA INICIAL DE LA NEGOCIACIÓN.

4.2. CINCO ESTRATEGIAS PARA LA ETAPA INTERMEDIA DE LA NEGOCIACIÓN.

4.3. ESTANCAMIENTOS.

4.4. INMOVILIZACIONES.

4.5. PUNTO MUERTO.

4.6. CINCO ESTRATEGIAS PARA LA ETAPA FINAL DE LA NEGOCIACIÓN.

4.7. LA PRESIÓN DEL TIEMPO.

4.8. CASO PRÁCTICO: NEGOCIACIÓN JIU JITSU.

---

## ★ BENEFICIOS

- A través de este curso reconocido por su alto valor en cuanto a experiencia y contenido, el participante identificará los principios, criterios y directrices más efectivas para establecer alianzas poderosas que aumenten la capacidad para agregar valor a cada interacción entre la compañía, clientes y sus proveedores.