

# FORMACIÓN E-LEARNING

## Curso Online de Técnicas de Negociación y Cierre de Ventas

→ Conozca y domine los puntos clave de la negociación de ventas para superar el NO, aumentar su eficacia y obtener los mejores resultados.



  
Iniciativas Empresariales  
*| estrategias de formación*



Tel. 900 670 400 - [attcliente@iniciativasempresariales.com](mailto:attcliente@iniciativasempresariales.com)  
[www.iniciativasempresariales.com](http://www.iniciativasempresariales.com)

BARCELONA - BILBAO - MADRID - SEVILLA - VALENCIA - ZARAGOZA



## Presentación

La gran diferencia entre un vendedor y un “profesional de las ventas” reside en que este último da muy pocas opciones a la improvisación. Con independencia del mercado o sector en el que trabaje, del tipo de producto o servicio que oferte, prevé sus propias circunstancias; él las crea y no se deja abandonar a su suerte.

Ellos controlan en todo momento cada uno de los pasos de la venta e intentan disponer de un Método que les produzca una alta efectividad.

Este Método implica una visión global de la venta. En este sentido, el Cierre va íntimamente relacionado con el proceso de Negociación. Si las Técnicas de Negociación no son las adecuadas, el proceso de Cierre se complica definitivamente. Igualmente, si se es un notable Negociador pero se falla en el proceso del Cierre, el trabajo que se haya hecho previamente por muy brillante que sea, se puede perder. No importa el tipo de producto o servicio ni el nivel de su interlocutor, su alta o baja efectividad dependerá de estos dos conceptos: NEGOCIACIÓN y CIERRE.

En este curso podrá conocer las técnicas de negociación más eficaces para adaptarlas a la venta de su producto o servicio y obtener así los mejores resultados logrando la satisfacción y fidelización de sus clientes.

## La Educación On-line

Tras 15 años de experiencia formando a directivos y profesionales, Iniciativas Empresariales presenta sus cursos e-learning. Diseñados por profesionales en activo, expertos en las materias impartidas, son cursos de corta duración y eminentemente prácticos, orientados a ofrecer herramientas de análisis y ejecución de aplicación inmediata en el puesto de trabajo.

Los cursos e-learning de Iniciativas Empresariales le permitirán:

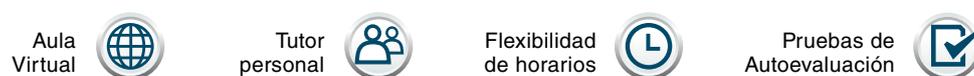
- ➔ La posibilidad de escoger el momento y lugar más adecuado.
- ➔ Interactuar con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.
- ➔ Trabajar con más y diversos recursos que ofrece el entorno on-line.
- ➔ Aumentar sus capacidades y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en este curso.

## Método de Enseñanza

El curso se realiza on-line a través de la plataforma *e-learning* de Iniciativas Empresariales que permite, si así lo desea, descargarse los módulos didácticos junto con los ejercicios prácticos de forma que pueda servirle posteriormente como un efectivo manual de consulta.

A cada alumno se le asignará un tutor que le apoyará y dará seguimiento durante el curso, así como un consultor especializado que atenderá y resolverá todas las consultas que pueda tener sobre el material docente.

El curso incluye:



## Contenido y Duración del Curso

El curso tiene una duración de 80 horas y el material didáctico consta de:

### Manual de Estudio

Corresponde a todas las materias que se imparten a lo largo de los 6 módulos de formación práctica de que consta el curso Técnicas de Negociación y Cierre de Ventas.

### Material Complementario

Incluye ejemplos, casos reales, tablas de soporte, etc. sobre la materia con el objetivo de ejemplificar y ofrecer recursos para la resolución de las problemáticas específicas de la negociación en ventas.

### Ejercicios de Seguimiento

Corresponden a ejercicios donde se plantean y solucionan determinados casos referentes a las técnicas de negociación en ventas.

### Pruebas de Autoevaluación

Para la comprobación práctica de los conocimientos que Ud. va adquiriendo.

## Curso Bonificable



## Este curso le permitirá saber y conocer:

- Cuáles son las técnicas de negociación y cierre más efectivas según el tipo de producto o cliente.
- Qué información necesitamos para conocer el perfil de cada cliente y su capacidad y comportamiento de compra.
- Cómo determinar cuáles son las principales motivaciones de compra de nuestro cliente y cómo inciden en ellas la lógica y las emociones.
- Cómo preparar argumentos y técnicas específicas para hacer frente a las objeciones de los clientes.
- Cómo actualizar nuestro estilo de venta, evitando las rutinas y aumentando así las posibilidades de éxito.
- Cómo es el proceso de negociación y cuáles son sus distintas etapas.
- Cómo mejorar las habilidades de entrevista y negociación.
- Cómo conducir y controlar una entrevista de ventas.
- Cómo adquirir una mayor seguridad ante el cliente en el proceso de venta para lograr vender más y mejor.
- Cómo relacionarse con unos compradores cada vez más exigentes y preparados.

**La alta o baja efectividad de un vendedor dependerá de su capacidad para controlar la Negociación y efectuar el Cierre de la Venta.**

## Dirigido a:

Vendedores, Directores Comerciales, de Ventas, Key Accounts Managers, delegados y ejecutivos comerciales y cualquier otra persona que desempeñe un cargo relacionado con el área comercial y ventas tanto en el sector industrial como de servicios.

## Contenido del curso

### → MÓDULO 1. Introducción

1 hora

En un entorno difícil, muy competido y con mercados con mucha oferta y escasez de demanda, hoy más que nunca el éxito de la venta estará al lado de aquellas personas e instituciones que defiendan, fomenten y practiquen técnicas efectivas de negociación para el cierre de la venta.

#### 1.1. Objetivos del curso.

### → MÓDULO 2. Qué es “negociar para vender”. Trabaja tu actitud

4 horas

Este módulo fomenta la reflexión personal sobre el origen del talento para negociar y comercializar bienes y servicios. Analiza además las claves de la auto-motivación como herramienta esencial para mantenerse entusiasta, energizado y focalizado al objetivo.

#### 2.1. ¿El buen vendedor nace o se hace?

#### 2.2. La motivación del vendedor:

##### 2.2.1. ¿Qué hacer para auto-motivarse?

### → MÓDULO 3. Cómo conseguir citas con clientes potenciales

4 horas

Usar el teléfono para concertar visitas o vender está en auge en los tiempos actuales. Este módulo proporciona algunas recomendaciones específicas para concertar citas por teléfono, considerando además los aspectos críticos de la negociación telefónica.

#### 3.1. Mención especial a “la recepcionista”.

#### 3.2. Algunas recomendaciones específicas para concertar citas por teléfono:

##### 3.2.1. Sencillez.

##### 3.2.2. Gestiona bien los primeros segundos:

##### 3.2.2.1. Cómo construir un mensaje de presentación impactante, de un minuto de duración.

## Contenido del curso

3.2.3. Naturalidad.

3.2.4. Ensayo.

3.2.5. Trata de emanar amistad y confianza.

### 3.3. Aspectos críticos de la negociación telefónica:

3.3.1. Los peligros de la negociación telefónica.

3.3.2. A qué ayuda la negociación telefónica.

3.3.3. Cosas que puedes hacer en beneficio propio, en negociación telefónica.

## → MÓDULO 4. Preparar la entrevista

20 horas

Prepararse para una entrevista comercial supone respetar la incertidumbre. En este módulo se repasan algunos puntos esenciales en la preparación de la entrevista según la orientación de la modalidad negociadora que se anticipa: competitiva o cooperativa.

### 4.1. Puntos esenciales de la preparación de la entrevista:

4.1.1. La preparación del aspecto formal.

4.1.2. La preparación mental.

### 4.2. Puntos esenciales de la preparación de la entrevista en la orientación competitiva:

4.2.1. El plazo para negociar.

4.2.2. Los objetivos de ambas partes.

4.2.3. Las fuentes de información clave.

4.2.4. Planificar las concesiones.

### 4.3. Preparación en la orientación cooperativa:

4.3.1. Intereses y opciones:

4.3.1.1. Mis intereses.

4.3.1.2. Sus intereses.

4.3.1.3. Prepara diversas opciones negociadoras.

4.3.2. Legitimar nuestras opciones negociadoras.

4.3.3. Generarse alternativas.

### 4.4. Aspectos complementarios en la preparación de la entrevista:

4.4.1. ¿Dónde es más conveniente llevar a cabo la entrevista?

4.4.2. ¿Me conviene negociar solo o acompañado?

4.4.3. Lista de comprobación.

## Contenido del curso

### → MÓDULO 5. Negociando

24 horas

En este módulo conoceremos las pautas, reglas, el juego de las concesiones, la gestión de plazo y otras características de la negociación competitivo-defensiva. También cómo negociar a la manera cooperativa según el modelo de Fisher y Ury: sus 5 etapas y sus 3 enfoques.

#### 5.1. El inicio de la entrevista:

- 5.1.1. La entrada en la habitación.
- 5.1.2. ¿Y si el cliente viene a nuestro despacho?
- 5.1.3. Dónde sentarse en la mesa de reuniones.

#### 5.2. Negociar a la manera competitivo-defensiva: ¿en qué consiste?

- 5.2.1. Pautas para negociar.
- 5.2.2. Reglas básicas a tener muy en cuenta al empezar.
- 5.2.3. El juego de hacer y recibir concesiones.
- 5.2.4. La gestión del plazo para negociar.
- 5.2.5. Más sobre la compra-venta en modo competitivo.
- 5.2.6. Los inconvenientes de la negociación competitiva.

#### 5.3. La negociación cooperativa según el modelo de Fisher y Ury:

- 5.3.1. Los objetivos del modelo.
- 5.3.2. En qué consiste.

#### 5.4. Cómo desactivar a un negociador competitivo:

- 5.4.1. Ensayo técnicas orientales de confrontación.

### → MÓDULO 6. El objetivo es cerrar la venta

27 horas

La negociación ha de ser el camino que nos conduce hacia el objetivo final: cerrar la venta. Por tanto, sea cual sea la orientación negociadora que finalmente prevalezca en nuestra entrevista comercial necesitamos hacer tres cosas bien: argumentar, superar objeciones y aprender a utilizar técnicas de cierre.

#### 6.1. La argumentación:

- 6.1.1. Delimitación de la necesidad del cliente: sondeo abierto y sondeo cerrado.
- 6.1.2. Conocimiento del producto o servicio: características, ventajas, beneficios y pruebas... para satisfacer la necesidad.

## Contenido del curso

### 6.2. Superación de objeciones:

6.2.1. Siete maneras de superar objeciones.

### 6.3. Cierre de la venta:

6.3.1. ¿Cómo identificar las señales de compra que emite el cliente?

6.3.2. Siete maneras de cerrar la venta.

6.3.3. Otras pequeñas grandes técnicas de cierre, complementarias.

6.3.4. ¿Y si la negociación se estanca?

6.3.5. A modo de conclusión.

### 6.4. Tipologías de clientes.

### 6.5. Tratamiento de clientes difíciles:

6.5.1. Un cliente difícil es un regalo.

6.5.2. Por qué los clientes se ponen difíciles.

6.5.3. Los cinco estilos de interacción en un conflicto.

6.5.4. Los cuatro estadios de solución de un conflicto.

6.5.5. Escucha, clarifica, resume e implica.

6.5.6. El re-enmarcado.

6.5.7. Buscando soluciones.

6.5.8. Pasos para ganar la confianza de nuestro cliente.

### 6.6. Fidelización de clientes:

6.6.1. Diez cosas que puedes hacer para que tu cliente responda positivamente.

6.6.2. Palabras que venden y palabras que no venden.

6.6.3. Ama al cliente.



## Autor

El contenido y las herramientas pedagógicas del curso Técnicas de Negociación y Cierre de Ventas han sido elaboradas por un equipo de especialistas dirigidos por:

### → Antoni Valls

Consultor en Desarrollo Directivo de HUMAN SUCCES®. Profesor colaborador de la Barcelona *Management School* (Universitat Pompeu Fabra) desde 1994, especializado en habilidades personales, comerciales y de dirección. Profesor visitante asiduo en diversas universidades y escuelas de negocios, presta así mismo sus servicios a diversas empresas e instituciones públicas y privadas. Es autor de nueve libros de referencia sobre *management*.

El autor y su equipo de colaboradores estarán a disposición de los alumnos para resolver sus dudas y ayudarles en el seguimiento del curso y el logro de objetivos.

## Titulación

Una vez realizado el curso el alumno recibirá el diploma que le acredita como **experto en Técnicas de Negociación y Cierre de Ventas**. Para ello, deberá haber cumplimentado la totalidad de las pruebas de evaluación que constan en los diferentes apartados. Este sistema permite que los diplomas entregados por Iniciativas Empresariales y Manager Business School gocen de garantía y seriedad dentro del mundo empresarial.

