



Curso Online de **Habilidades de Inteligencia Emocional** para comerciales técnicos

Habilidades para gestionar las emociones, fortalecer las relaciones con los clientes y alcanzar el éxito en la comercialización de productos y servicios técnicos.

ARGENTINA
(54) 1159839543

BOLÍVIA
(591) 22427186

COLOMBIA
(57) 15085369

CHILE
(56) 225708571

COSTA RICA
(34) 932721366

EL SALVADOR
(503) 21366505

MÉXICO
(52) 5546319899


Iniciativas Empresariales
| estrategias de formación



atcliente@iniciativasempresariales.edu.es
america.iniciativasempresariales.com
Sede Central: BARCELONA - MADRID



Llamada Whatsapp
(34) 601615098

PERÚ
(51) 17007907

PANAMÁ
(507) 8338513

PUERTO RICO
(1) 7879457491

REP. DOMINICANA
(1) 8299566921

URUGUAY
(34) 932721366

VENEZUELA
(34) 932721366

ESPAÑA
(34) 932721366

Presentación

Las habilidades y conocimientos técnicos no son suficientes para que los profesionales de la ingeniería, informática y otras áreas “hard” puedan desenvolverse en el mundo comercial. Necesitan herramientas para crear relaciones nutritivas con el cliente que ayuden a fidelizar y transformar en cliente real al cliente potencial. Por mucho que se haya incorporado la tecnología en el proceso comercial, la venta sigue estando basada en las relaciones entre personas. A ambos lados de un ordenador o de un teléfono móvil hay personas y las habilidades que permiten a las personas conectar, entenderse y llegar a acuerdos son las habilidades englobadas dentro del término “Inteligencia Emocional”.

La Inteligencia Emocional en la práctica comercial supone desarrollar las habilidades necesarias para, entre otras cosas:

- Afrontar cada entrevista con el cliente como una situación nueva personalizando, evitando recurrir a patrones, propuestas generalistas o juicios previos, mostrando atención e intención de ayuda.
- Mantener la calma ante el estrés.
- Gestionar emociones difíciles como la ansiedad, la frustración, la rabia o el miedo.
- Crear relaciones significativas basadas en la confianza con la clientela y con otr@s comerciales y el resto de departamentos de la empresa.
- Comunicar de forma eficiente, desarrollando la capacidad de escucha y metodología para resolver objeciones de forma constructiva.

Este curso es una guía en el proceso de desarrollo y aplicación en la práctica comercial de las distintas habilidades que sustentan la Inteligencia Emocional. Está basado en la estructura definida por Daniel Goleman y su utilidad en el proceso de venta está calificada con un 9 sobre 10 por la mayoría de participantes.

Su objetivo general es proporcionar a las personas herramientas que les permitan afrontar la labor comercial con confianza y disfrutándola.

Habilidades de Inteligencia Emocional para comerciales técnicos

Objetivos del curso:

- Conocer qué es la Inteligencia Emocional y sus aplicaciones en la práctica comercial de productos técnicos.
- Cuáles son los principales retos para personas con formación técnica en el nuevo escenario comercial.
- Sentirse cómod@ en el campo de las ventas definiendo un perfil comercial enfocado en resolver los problemas de la clientela.
- Practicar las habilidades emocionales que necesitan los especialistas técnicos para su labor comercial.
- Tomar conciencia de la importancia de las emociones en todo el proceso comercial.
- Desarrollar la “presencia” frente a las técnicas de venta aumentando el auto conocimiento y la autoconfianza.
- Conocer la importancia de “dar un paso atrás” en una negociación y aceptando las distintas perspectivas y abriéndose a las posibilidades que surjan.
- Adquirir herramientas para mantener la calma en situaciones de presión, desarrollar resiliencia y capacidad de aprendizaje de cada experiencia.
- Desarrollar la empatía, la capacidad de escucha y la comunicación consciente con la clientela.
- Aprender a gestionar las situaciones difíciles en la venta.
- Conocer la práctica del Mindfulness como herramienta fundamental en el desarrollo de las habilidades emocionales y sociales y como herramienta de autocuidado en un ecosistema exigente y en constante cambio.

“ Habilidades de Inteligencia Emocional para diseñar, planificar y ejecutar con precisión un proceso de prospección comercial que le permita conseguir el éxito en cada una de las etapas del proceso de la venta de productos y servicios técnicos”

Dirigido a:

Comerciales y profesionales de perfil técnico, así como emprendedores del sector tecnológico que quieran desarrollar, estructurar e incorporar en su organización herramientas de gestión emocional para la venta de sus productos y/o servicios.

Habilidades de Inteligencia Emocional para comerciales técnicos

Estructura y Contenido del curso

El curso tiene una duración de 30 horas lectivas 100% online que se realizan a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite el acceso de forma rápida y fácil a todo el contenido:

Manual de Estudio

8 módulos de formación que contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales en activo expertos en la materia.

Material Complementario

En cada uno de los módulos que le ayudará en la comprensión de los temas tratados.

Ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación

para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

Bibliografía y enlaces de lectura recomendados para completar la formación.

Metodología 100% E-learning



Aula Virtual *

Permite el acceso a los contenidos del curso desde cualquier dispositivo las 24 horas del día los 7 días de la semana.

En todos nuestros cursos es el alumno quien marca su ritmo de trabajo y estudio en función de sus necesidades y tiempo disponible.



Soporte Docente Personalizado

El alumno tendrá acceso a nuestro equipo docente que le dará soporte a lo largo de todo el curso resolviendo todas las dudas, tanto a nivel de contenidos como cuestiones técnicas y de seguimiento que se le puedan plantear.



* El alumno podrá descargarse la APP Moodle Mobile (disponible gratuitamente en Google Play para Android y la Apple Store para iOS) que le permitirá acceder a la plataforma desde cualquier dispositivo móvil y realizar el curso desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Contenido del Curso

MÓDULO 1. La Inteligencia Emocional: habilidades esenciales en la venta

4 horas

En el mundo tecnológico, la empatía, la capacidad de escucha, comprender las necesidades de otra persona y desarrollar el espíritu de servicio son habilidades fundamentales para mejorar.

- 1.1. ¿Qué es vender?
 - 1.1.1. Y ¿cuándo entra en juego la tecnología?
- 1.2. ¿Cómo afecta la labor comercial a las personas con formación técnica?
- 1.3. Las claves del éxito en la venta a tu empresa.
- 1.4. La brújula interna.

MÓDULO 2. Inteligencia Emocional para especialistas técnicos

4 horas

- 2.1. ¿Qué es la Inteligencia Emocional?
 - 2.1.1. La Inteligencia Emocional en la práctica: habilidades emocionales que los especialistas técnicos necesitan para su trabajo comercial.
- 2.2. Mindfulness, una herramienta innovadora con tradición milenaria.
- 2.3. Practicando Mindfulness en el día a día.

MÓDULO 3. Asentando las bases del autoconocimiento: ¿cómo percibes la labor comercial?

4 horas

Aprender a vender no es diferente a afrontar el aprendizaje de cualquier otra actividad en la que queramos mejorar. Es una tarea compleja que implica trabajar múltiples habilidades emocionales y sociales.

- 3.1. La percepción sobre la labor comercial afecta al desempeño en la venta técnica:
 - 3.1.1. La percepción: como interpretamos la realidad también afecta a nuestro comportamiento.
- 3.2. Por qué dividir a los clientes en “tipos de clientes” no funciona en las distancias cortas.

MÓDULO 4. Desarrollando autoconciencia: emociones

4 horas

Las emociones no son buenas o malas. Lo malo es lo que hacemos con ellas. Aprender a gestionarlas adecuadamente supone, en primer lugar, identificarlas y luego estudiarlas, analizar lo que nos propone la emoción y decidir una respuesta adecuada. Y para identificarlas y estudiarlas es necesario observarlas sin juicio y aceptarlas, dejarlas estar.

- 4.1. Aspectos básicos de las emociones.
- 4.2. Neurociencia y emociones.
- 4.3. Diferenciando entre autocontrol y auto regulación emoción.

MÓDULO 5. El estrés como factor que influye en el desempeño en ventas y en la salud de los comerciales

3 horas

- 5.1. El estrés.
- 5.2. Gestión del estrés.
- 5.3. Evitando reaccionar automáticamente ante una situación difícil.

MÓDULO 6. Habilidades sociales

3 horas

En el trabajo comercial la empatía es una habilidad sobre la que se apoyan, tanto la capacidad de crear puentes entre una gran diversidad de clientes y la empresa, como la necesidad de comprender sus necesidades para poder proveer soluciones perfectamente adaptadas.

- 6.1. ¿Qué es la empatía? El valor de la empatía en las relaciones con la clientela.
- 6.2. La escucha como habilidad comercial clave.
- 6.3. Cómo pedir ayuda o expresar disconformidad de forma empática.
- 6.4. Cuidando de las relaciones internas y externas.

MÓDULO 7. La negociación

4 horas

Saber negociar, no solo con nuestros clientes, sino también con proveedores, colaboradores o responsables es clave para el éxito de nuestro negocio o de nuestra carrera profesional. Nos enfocaremos en una adecuada gestión de las emociones para que seamos capaces de responder conforme a los objetivos que queremos lograr en la negociación.

- 7.1. La preparación como fase clave de la negociación.
- 7.2. La gestión de objeciones.
- 7.3. Desarrollando espíritu de servicio.

MÓDULO 8. Priorizar como práctica clave en la gestión emocional y en el desempeño

4 horas

- 8.1. Cómo priorizar para poder cumplir objetivos.
- 8.2. Sostenibilidad: definiendo un plan de cambio.

Habilidades de Inteligencia Emocional para comerciales técnicos

Autor



Susana Zaballa

Graduada en Administración de Empresas, MBA por ESIC Business & Marketing School, formada en Business Skills en la Universidad de Oxford. Desde hace más de 10 años trabaja como consultora independiente especializada en desarrollar en las personas habilidades emocionales y sociales que les permitan ser más eficaces y felices en su trabajo, centrándose principalmente en las áreas de liderazgo y ventas.

Titulación

Una vez finalizado el curso el alumno recibirá el diploma que acreditará el haber superado de forma satisfactoria todas las pruebas propuestas en el mismo.

