





LA NEGOCIACIÓN

y el compromiso en acuerdos

La negociación nos la encontramos en todos los ámbitos de nuestra vida. Hemos de conseguir puntos de encuentro que nos permitan llegar a acuerdos que satisfagan tanto nuestras demandas como las de nuestro interlocutor a corto, medio y largo plazo.

Plan de Acción®

Objetivos operativos

- Saber identificar las negociaciones eficaces.
- Conocer sus propias habilidades en la negociación y por tanto las áreas de mejora.
- Conocer los requisitos para la negociación eficaz.
- Saber identificar los obstáculos en la negociación y cómo superarlos.
- Manejar la información y los recursos disponibles para conseguir negociaciones eficaces. Saber preparar y elegir el enfoque adecuado en las negociaciones.
- Saber detectar y neutralizar las tácticas empleadas en la negociación.
- Acotar un plan de acción personal para la aplicación en futuras negociaciones.

Introducción a la Negociación



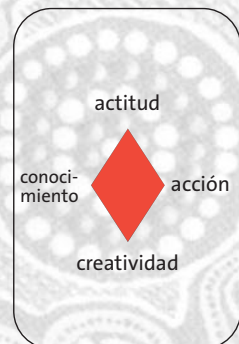
- Definición de Negociación
- Negociaciones eficaces
- Ámbitos de la negociación
- Tipos.

Auto-evaluación de habilidades negociadoras

- Tiempo
- Información
- Poder
- Planificación
- Tácticas
- Actitud
- Comunicaciones
- Empatía

Variables que intervienen en todo proceso negociador

- Identificación de intereses y recursos
- Determinación de posiciones
- Análisis de poder
- Selección del enfoque negociador
- Identificación de posiciones iniciales



Actitud de la negociación

- Relación corto/largo plazo
- Las Negociaciones Cooperativas
- La mejor alternativa a un acuerdo negociado

Conocimiento

- Factores Clave de la Negociación
- Recogida de información



Creatividad

- Manejo de información y recursos en la Negociación
- Generación nuevas opciones y valor añadido
- Hacia la creación de “puentes de oro”

Acción

- Negociaciones
No Cooperativas: Tácticas de Negociación
 - Tácticas Generales
 - Tácticas del Comprador
 - Respuestas a las tácticas: Cuándo y cómo contrarrestarlas
- Conducción de las negociaciones
- Imagen de honestidad y credibilidad



Caso Práctico Global de Negociación

- Preparación de la negociación:
Elementos clave
- Elección de Enfoque
- Conducción de la Negociación
- Evaluación y Feed-back del Caso Práctico

Transferencia del conocimiento

Plan de acción personal





Comunicación e Influencia

Plan de Acción®



Propósitos del taller

- Sensibilizarnos sobre la importancia que tiene el tipo relación/comunicación que entablamos con los demás.
- Aprender a detectar nuestros impulsores en los niveles de imagen, palabras y actitudes.
- Descubrir qué modelos de relación interpersonal generan conflictos o son improductivos.



Presentación: Objetivos y metodología

La comunicación: Ingrediente básico para unir y sostener el funcionamiento del equipo

- 🔊 ¿Qué pasa si no me comunico?
- 🔊 ¿Qué aporta una comunicación efectiva a mi función?
- 🔊 ¿Con quién me relaciono/comunico en mi día a día?

Elementos de la comunicación: la imagen, las actitudes y la palabra

Funciones de la comunicación en mi día a día

- 🔊 Compartir información.
- 🔊 Conseguir implicación.
- 🔊 Obtener participación.



Mi comunicación interpersonal

- 🔊 Forma y medio adecuado.
- 🔊 Problemas en la comunicación.
- 🔊 “Comprender para conectar” y no “Convencer para dominar”.
- 🔊 Niveles de escucha.

Habilidades de comunicación para facilitar la actuación

- 🔊 Transmitiendo cara a cara.
- 🔊 Indagando cara a cara.
- 🔊 Otros medios:
 - Teléfono.
 - Correo.
 - A través de otros.
- 🔊 Compartiendo en pequeños grupos.
- 🔊 Presentando a un grupo grande.

¿Qué utilidad tienen?



Análisis del comportamiento

- 🔊 Descubriéndonos a nosotros mismos.
- 🔊 Modelo de análisis del comportamiento.
- 🔊 Comunicación normativa.
- 🔊 Comunicación razonada.
- 🔊 Comunicación emotiva.

Identificación de la conducta

- 🔊 Integración de la personalidad.
- 🔊 Conductas positivas y negativas.
- 🔊 Comportamientos observables.
- 🔊 Identificación de los estados del yo.

La conducta asertiva

- 🔊 Tipos de conducta y comparación de los comportamientos.
- 🔊 Componentes de la conducta asertiva.
- 🔊 Técnicas clave.
- 🔊 El arte de preguntar.



Presentaciones Zeh

Efectivas, hermosas y SIMPLES

Plan de Acción®



Propósitos del taller

✕ Entrenar técnicas a emplear en:

- Preparación
- Diseño
- Exposición

de presentaciones claras, sencillas,
convincientes y efectivas.

✕ Dominar habilidades para mostrar
seguridad y confianza en presentaciones.

*Sin emoción,
no hay buenas presentaciones.
Sin empatía y simpatía,
no hay cercanía.*

Programa

Presentación: Objetivos y metodología

Funciones de la comunicación en mi día a día

- Compartir información.
- Conseguir implicación.
- Obtener participación.

Métodos para hablar en público

- Partiendo de un texto preparado.
- Con la ayuda de un guión.
- Improvisar un mensaje.

Puesta en escena

- Palabras.
- Actitud.
- Corporalidad.



Antes de la presentación

- Elaboración de objetivos.
- Análisis de la audiencia.
- Desarrollo creativo.
- Estructuración de contenidos.
- Construcción del guión.
- Persuasión y venta efectiva de ideas.

Durante la preparación

- Estructuración (*impacto - apertura - mensaje - resumen - impacto*).
- Los secretos del buen orador
 - Interesar.
 - Instruir.
 - Incentivar.

El entorno y los factores ambientales

- Condicionantes del entorno:
 - La sala.
 - Disposición del público.
 - Puesta en escena.

- Uso de los medios:
 - Papelógrafo.
 - Power point, keynotes (regla 6x6).
 - Texto preparado en atril.
 - Presentaciones improvisadas.



Técnicas oratorias

Manejo de la voz:

- Modulación y ritmo.
- Entonación y timbre.
- Uso del silencio.
- Énfasis.



Control de la ansiedad:

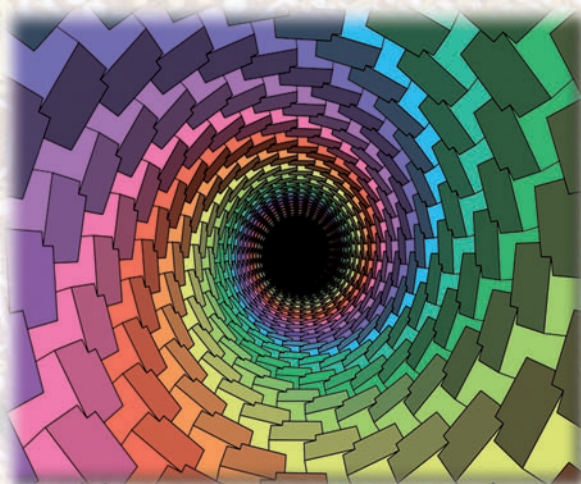
- Recursos para evitar los nervios.
- La respiración.

Lenguaje no verbal:

- Los gestos.
- Control postural.
- La mirada como recurso comunicativo.

Interacción con el auditorio:

- Manejo de preguntas.
- Control de las reacciones grupales.
- ¿Cómo responder de forma correcta?



Equipo de ALTO RENDIMIENTO
Reglas de Juego

Plan de Acción®



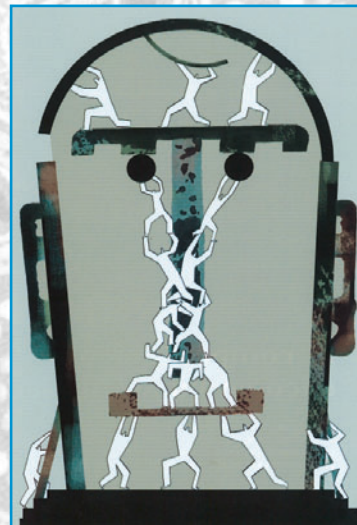
Propósitos de la sesión

- Compartir opiniones, puntos de vista y experiencias sobre la identidad de nuestro equipo y hacernos conscientes de los retos y obligaciones de un equipo de alto rendimiento.
- Provocar y mantener un clima de trabajo propicio para nuestro crecimiento y progreso.
- Facilitar unas reglas de juego que ayuden a conseguir nuestra contribución al resultado de la empresa.

Presentación de un taller de Pedagogía Activa

- Reflexionar juntos
- Descubrir y enfocar conocimientos
- Mirar con perspectiva renovada
- Reflexión individual y anotación en el cuaderno de viaje:

X *¿Qué espero llevarme hoy?*



¡Situación actual!

- Tendencias que nos afectan y que pueden ser una oportunidad para nuestro progreso y crecimiento
- Reflexión compartida sobre...

- ✗ Flexibilidad
- ✗ Multiculturalidad
- ✗ Redes Sociales
- ✗ Creatividad
- ✗ Atención al Cliente

...y cómo podemos influir desde nuestra responsabilidad como miembro del equipo

Reglas de juego para nuestro funcionamiento

- Descubriremos las formas, fases y funcionamiento adecuado para actuar en un entorno complejo y dinámico, donde el trabajo en equipo se convierte en una ventaja competitiva.
- Este descubrimiento se apoyará en un ejercicio de simulación y el **“coaching grupal”** apoyará el viaje de aprendizaje, para ir adaptando las reglas de juego a las necesidades del mercado.



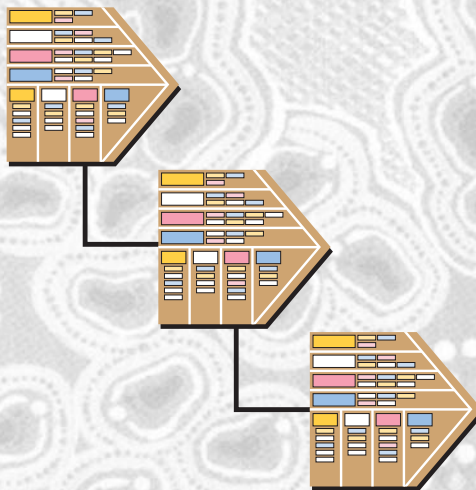
- ✘ Fase de Orientación/**preparados**
- ✘ Fase de Anticipación/**listos**
- ✘ Fase de Acción/**ya**

¿Qué tenemos que hacer?

Nuestras responsabilidades

- Aclaración de responsabilidades para garantizar nuestra efectividad.
- ¿Qué asuntos debemos hacer de forma diferente?
- Medición del nivel de desarrollo de nuestros colaboradores con combinación de:
 - ✗ Desempeño
 - ✗ Potencial

RESPONSABILIDADES



¡Juntos podemos!

- Planteando la meta
- Aprendizaje de la sesión
 - ✗ ¿Qué hemos aprendido?
 - ✗ ¿Qué consideramos esencial practicar en nuestra organización para facilitar nuestro progreso?
- Plan de Acción
 - ✗ Compromisos que voy a practicar
 - ✗ Esfuerzos que representarán
 - ✗ Beneficios que preveo voy a obtener

RESULTADOS





Animación de REUNIONES

Plan de Acción®



Propósitos de la reunión de aprendizaje

Desarrollar en los participantes habilidades específicas para moderar y participar en Reuniones de Trabajo con orientación a resultados, profundizando en tres aspectos fundamentales:

- ✘ Identificar las reglas de actuación, que nos permitirán actuar con agilidad y efectividad.
- ✘ Influir en la dinámica de interacción entre los participantes, dependiendo del tipo de reunión.
- ✘ Utilizar apoyos y herramientas de trabajo en grupo, que facilitan la exposición, recopilación, agrupación y selección de ideas y compromisos.



Programa

Introducción:

- Presentación de objetivos, programa y metodología

Reuniones en nuestro trabajo:

- ¿Qué aporta esta herramienta en mi trabajo?
- Causas más frecuentes de pérdida de tiempo
- Tipos de reuniones a las que asisto

Funciones de nuestras reuniones y habilidad necesaria en cada una de ellas:

- Compartir información en reuniones informativas
- Conseguir implicación en reuniones decisorias
- Obtener participación en reuniones de trabajo

Impacto de:

- Imagen corporal
 - Actitud constructiva
 - Palabras y contenido
- en la sinergia, colaboración y compromisos obtenidos

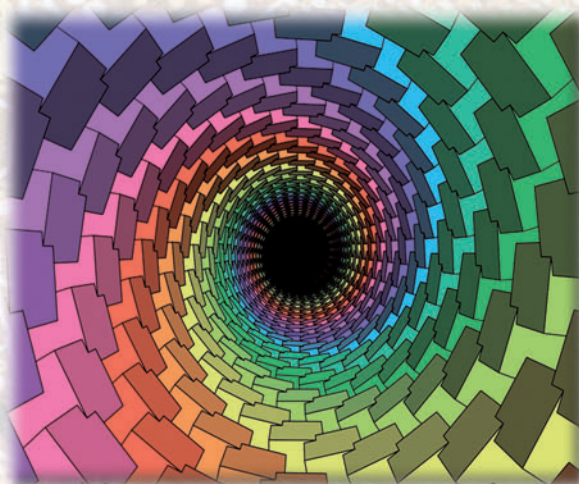
Ejercicio de efectividad

Lado Técnico:

- Posibles y necesarios métodos para obtener resultados

Lado Humano:

- Habilidades que debemos usar como hábito para facilitar la participación



Habilidades de Liderazgo

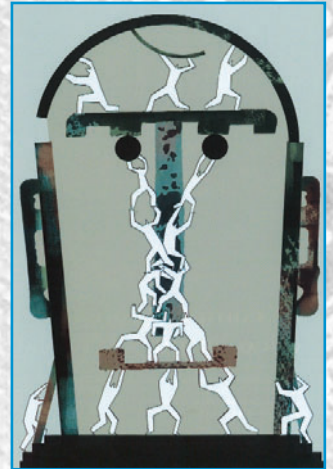
Plan de Acción®



propósitos de la sesión

- Compartir opiniones, puntos de vista y experiencias y hacernos conscientes de los retos y obligaciones de un líder.
- Comprender el concepto de inteligencia emocional y analizar los distintos estilos de influencia, identificando el más adecuado para cada persona y situación.

- Presentación de cada participante “*fortalezas y desafíos*”.
- Identificación de tendencias que afectan a los managers.



Dos variables a contemplar en toda organización que progresa:

- Optimismo inteligente
- Cambio y aprendizaje

para facilitar

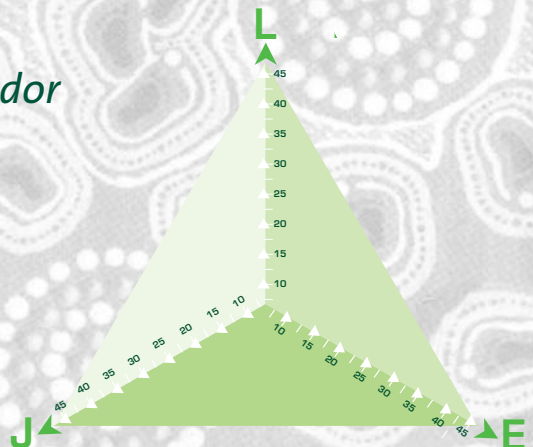
- Pasión
- Esfuerzo comprometido
- Tensión creativa

Liderazgo e influencia

- Habilidades de los Managers del siglo XXI
- Características de una organización inteligente
- Barreras y dificultades que debemos aprender a superar

Estilos de Liderazgo

- Mi mapa de habilidades:
con el apoyo de un pequeño cuestionario,
descubro qué habilidades me resultan atractivas
- Líder (*movilizador de emociones*) **Ser**
- Jefe (*controlador de tareas y compromisos*)
Hacer
- Entrenador (*facilitador
de pericias*) **Saber**



Aprendizaje del primer día que vamos a practicar



Inteligencia Emocional y Optimismo Inteligente

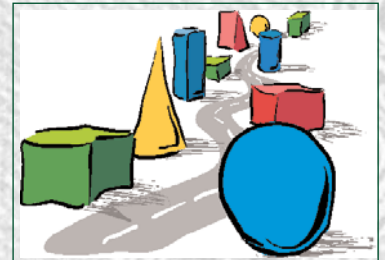
- El líder influye en las emociones de su equipo
- Jefe con IE Resonante
- Jefe con IE Disonante

- Entrenamiento sobre las seis emociones básicas

- *¿Cómo ser conscientes de nuestras emociones?*
- *¿Cómo autogestionar mis emociones?*
- *¿Cómo gestionar las relaciones?*

Motivación

- Desarrollo de nuestros colaboradores
- Medición del desarrollo mediante:
 - ✗ Competencias de Técnicas
 - ✗ Motivación por el logro
 - ✗ Seguridad en sí mismo
- Motivar en el día a día:
 - ✗ Desempeño y resultados
 - ✗ Rendimiento y exigencia
- El feed-back como elemento clave
- Cómo reconocer el esfuerzo y el logro
- Cuáles son los indicadores de éxito profesional
- El desarrollo de las competencias profesionales de los colaboradores
- Desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes
- Ante la gestión del cambio
- Flexibilidad y Adaptabilidad
- Qué significa actuar como líder
- Cómo puedo aumentar mi capacidad de liderazgo
- Comportamientos a potenciar
- Ambiente que debe crear en su entorno



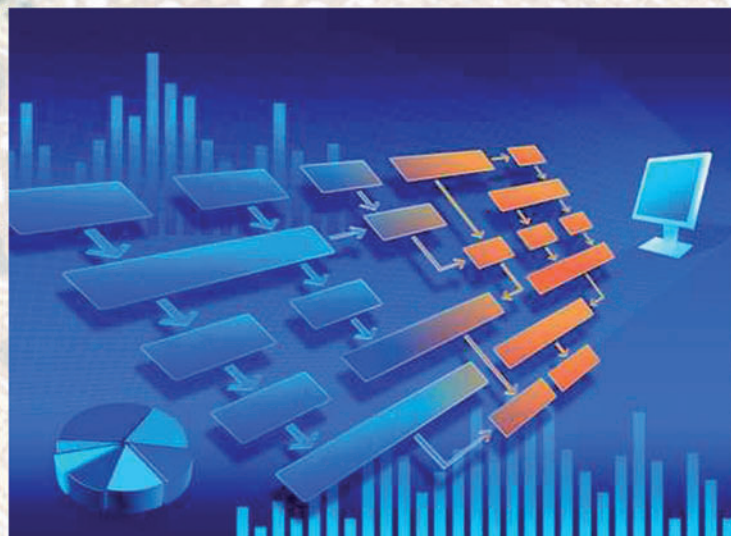
Gestionar tensiones y conflictos

- Síntomas que manifiestan que podemos tener conflictos
- Consecuencias de afrontar la tensión y el conflicto
- Conflictos asertivos
- Conflictos cognitivos
- Actitudes ante el conflicto Mapa de intervención
- Conducta asertiva ***“tu ganas yo gano”***

- Excelencia en la organización.
Aplicar liderazgo y motivación

¿Qué voy a aplicar?

- Selección de sugerencias que nos ha proporcionado el taller y nos comprometemos a entrenar en nuestra actividad presente y futura

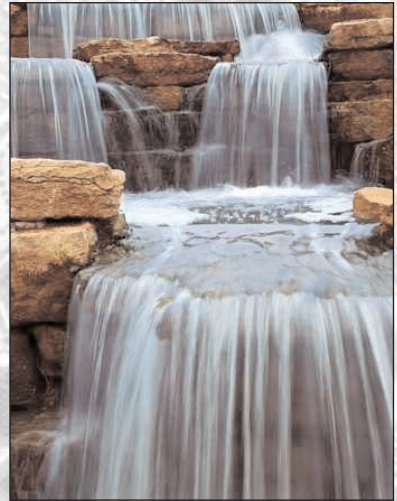


GESTIÓN de PROYECTOS

Plan de Acción®

Propósitos del taller

- Disponer de un **método sistemático** para abordar y gestionar proyectos.
- Adecuar nuestro estilo personal y **entrenar habilidades** de Dirección de Proyectos.
- Entrenarnos en el **uso de herramientas** que faciliten la implementación de proyectos en el tiempo acordado con el presupuesto previsto y consiguiendo los resultados esperados.



Trabajar en proyectos

Autoanálisis

- Tipos de proyectos que gestiono
- Consecuencias de gestionar adecuadamente mis proyectos
- Dificultades que supero

Terminología de proyectos

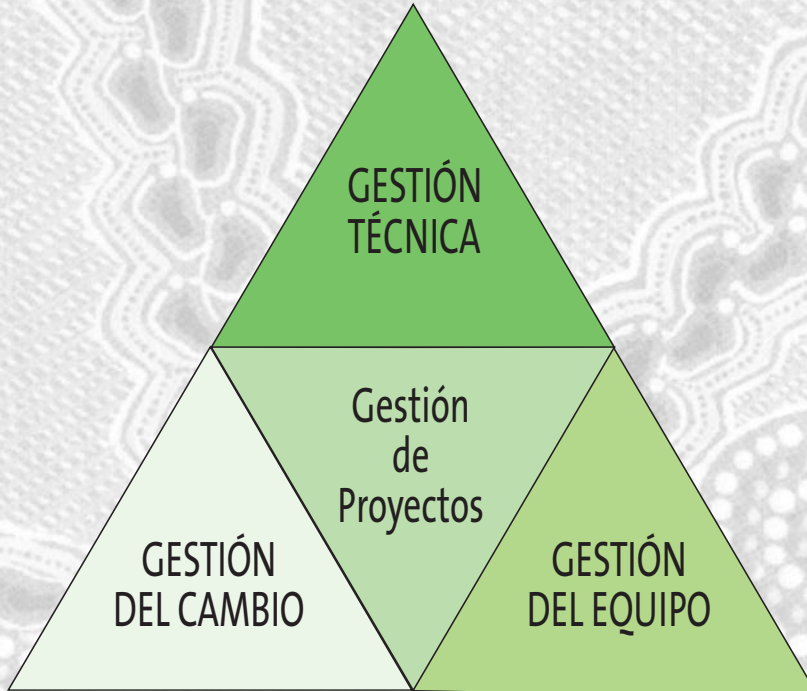
Ciclo de vida de mis proyectos

Fases de un proyecto (actividades y Herramientas)

- **Fase I:** Concepción
- **Fase II:** Crear el plan de proyecto
- **Fase III:** Crear las especificaciones de los proyectos
- **Fase IV:** Crear los productos
- **Fase V:** Probar e implantar los productos

Habilidades en la gestión de proyectos

- **Gestión Técnica**
- **Gestión del Equipo**
- **Gestión del Cambio**



La reunión como impulsor de la efectividad en el equipo de proyecto

- Reunión para implicar
- Reunión para compartir decisiones
- Reunión para coordinar
- Reunión para construir y crear alternativas

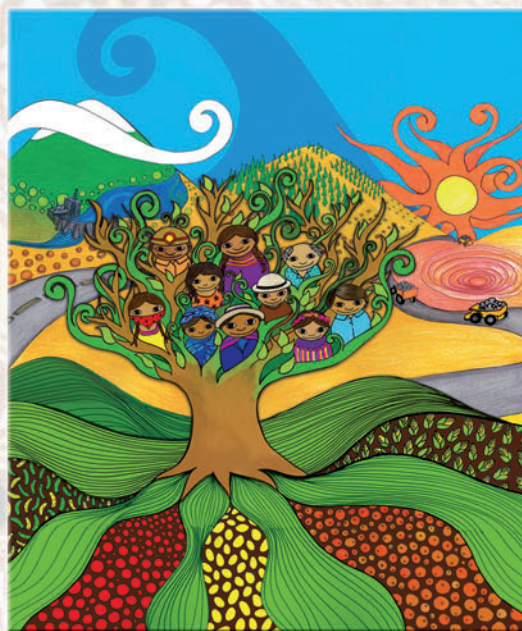
Mi influencia en actuar ante los riesgos del proyecto

- Satisfacción
- Conflicto de intereses
- Costes
- Claridad



Mapa de Herramientas

	FASE I	FASE II/III	FASE IV	FASE V
	Concepción	Planificación	Ejecución y control	Cierre
Gestión Técnica	<p>1. Necesidad y viabilidad</p> <p>2. D.A.F.O.</p> <p>3. Mapa Mental</p>	<p>7. Diagrama orden -estructura de tareas-</p> <p>8. Diagrama PERT</p> <p>9. Diagrama GANT</p> <p>10. Plan del proyecto</p> <p>11. Cuadro de riesgo</p>	<p>16. Ejecución de actividades</p> <p>17. Informe de progreso</p>	<p>20. Plan de comunicación</p>
Gestión del Equipo	<p>4. Responsabilidades (EDT)</p> <p>5. Reunión de participación (implicar)</p>	<p>12. Responsabilidades asignadas</p> <p>13. Reunión consultiva</p>	<p>18. Reuniones de resolución de problemas</p>	<p>20. Plan de comunicación</p> <p>21. Reunión de evaluación y aprendizaje</p>
Gestión del Cambio	<p>6. Panel de consecuencias</p>	<p>14. Plan de comunicación</p> <p>15. Ficha de proyecto</p>	<p>19. Control de actividades del proyecto</p>	<p>20. Plan de comunicación</p>



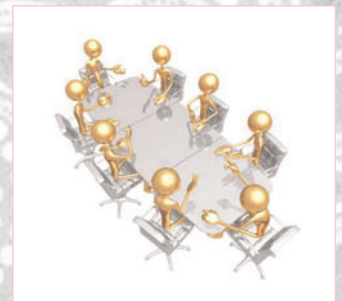
Gestión de Conflictos

Plan de Acción®



Objetivos

- X Comprender el concepto de inteligencia emocional y analizar los distintos estilos de influencia, identificando el más adecuado para cada persona y situación.*
- X Asimilar y valorar la importancia de reconocer y solucionar conflictos que afectan a nuestra actuación.*
- X Conocer y entrenar una metodología, que nos ayude a dominar nuestras emociones y a proponer soluciones mediante acuerdos en situaciones conflictivas.*



Detalle del programa

- Emociones experimentadas en nuestro puesto de trabajo
- Estado de ánimo positivo y el trabajo bien hecho
- Autoconciencia y autogestión de las emociones
- Situaciones conflictivas en nuestra actuación
- Síntomas y fuentes de conflicto
- Conflictos y su tratamiento:
 - *Balance anticipado entre beneficios y costes posibles.*
- Fuentes de conflicto:
 - *Diferencia entre tensión y conflicto.*
 - *Influencia y acción sostenible en un entorno multicultural.*
 - *Resolución de conflictos, mediante procesos lógicos de pensamiento.*
 - *Resolución de conflictos, mediante entrenamiento en respuestas inmediatas.*



■ Mapeo del conflicto:

- *Análisis de situación para permitir respuestas inteligentes.*

■ Comportamientos y actitudes ante los conflictos:

- *Cuestionario de dominios y preferencias.*
- *Interpretación de posibles tratamientos.*



■ Actitudes de negociación por valores y principios de organización inteligente:

- *Seis paradigmas de la disposición ganadora.*
- *Generar confianza a través de la comunicación negociadora.*
- *La asertividad y la escucha empática, habilidades a dominar.*
- *Cumplimiento de compromisos.*

■ Inteligencia emocional como fuente de aprendizaje:

- *Emociones y estados de ánimo.*
- *El coraje y las posibilidades de acción.*
- *Optimismo inteligente una actitud de vida plena.*
- *Proceso creativo en la búsqueda de soluciones.*



■ Plan de entrenamiento para adquirir hábitos.



Organización Personal
y
Gestión del ESTRÉS

Plan de Acción®

Propósitos del taller

- 📣 Construir y utilizar una *metodología de trabajo*, que nos ayude a optimizar nuestro tiempo para alcanzar *nuestros compromisos*.
- 📣 Probar y seleccionar formas de actuación ante tareas previstas e imprevistas que nos ayuden a *funcionar con efectividad*.
- 📣 Reconocer, reaccionar y reducir *la tensión* que nos ocurre en *situaciones estresantes*.

Enfocaremos el curso desde tres perspectivas

1. Orientación personal para establecer y pilotar prioridades
2. Actuación en el día a día para cumplir compromisos
3. Gestión de nuestros ladrones de tiempo y su impacto en nuestro nivel de estrés

Orientación personal

Te proporciona una reflexión personal sobre tus hábitos de funcionamiento.



Ladrones de tiempo/estrés

Te permite gestionar tus recursos para optimizar la respuesta.



taller de entrenamiento



Actuación en el día a día

Te permite disponer de una serie de recomendaciones para decidir y actuar.



orientación personal

Dedicaremos 3 horas del curso a esta reflexión compartida:

- Sensaciones de satisfacción y pasión por nuestra responsabilidad.
- Síntomas de problemas en nuestro tiempo.
- Causas que dificultan mi actuación.
- Motivos e influencia que tengo para organizar mi actividad.
- Equilibrio entre



Organización

Mis
responsabilidades

Respuesta
a mis clientes

- Mis responsabilidades principales y los momentos de la verdad.



actuación en el día a día

En este apartado entrenaremos durante 3 horas, analizaremos y plantearemos hábitos de funcionamiento:

- Tiempo efectivo para mi actividad.
- Tipo de actividades en mi cometido.
- Responder no reaccionar.
- Diagrama de prioridades.
- Urgencia e importancia.
- Síndrome de posponer.
- Actuación semanal.

*Lo importante en la vida,
no son los objetivos que nos marcamos,
sino los caminos que seguimos
para lograrlos*

Peter Bann

Hábitos semanales de funcionamiento que ayudarán a mantener un grado alto de desempeño.



Compartir los hábitos que nos ayuden a facilitar la “competencia inconsciente” de nuestra respuesta cotidiana.



gestión del estrés

Esta toma de perspectiva nos llevará dos horas y trabajaremos:

- Mis ladrones de tiempo y mi actuación:
 - Participando en reuniones.
 - Respondiendo al correo.
 - Visitas e interrupciones.
- Repercusiones en:
 - Mis resultados.
 - Mi cuerpo físico.
 - Mi cuerpo emocional.
 - Mis relaciones.
- Serenidad en momentos especiales:
 - Concentración.
 - Respiración.
- Hábitos saludables.



Taller de *CREATIVIDAD*

Plan de Acción



Creatividad...

Variable esencial para facilitar resultados del equipo de trabajo.



Creatividad en equipo

Intenciones

- ✓ Reflexionar sobre la realidad actual de nuestro trabajo y la oportunidad y necesidad de explotar la innovación.
- ✓ Entrenar las habilidades que potencian nuestra creatividad, usando ejercicios reales que puedan servirnos para su explotación
- ✓ Conocer y estimular todas las fases del proceso creativo, para conseguir un desarrollo efectivo de un modelo de trabajo.

Objetivos Operativos

- Desarrollar una **actitud** en el trabajo, que nos ayude a cuestionarnos: ¿Cómo hacemos las cosas y qué podríamos mejorar y simplificar?
- Provocar nuestra **iniciativa** personal en situaciones que sean susceptibles de cambio y transformación.
Saber encontrar en los **errores** y dificultades, sugerencias de cambio, traduciéndolas en oportunidades competitivas.
- Agilizar nuestras respuestas a las demandas de nuestro **entorno**, con soluciones de **valor añadido** que sean capaces de anticipar y aportar valor.
- Mantener un **equilibrio emocional** ante las adversidades y barreras que encontramos en el camino, que nos permita buscar alternativas claras y viables.

Programa de trabajo

Durante el taller

- ¡Todos somos creativos!
- Necesidad de innovación en nuestro trabajo.
- Ejemplos que podemos considerar creativos en nuestra actuación.
- Creatividad & Innovación.
- Actitudes que facilitan la tensión creativa.
- Asociación y reestructuración, dos impulsores del proceso creativo.
- El “*mapa mental*” como instrumento de trabajo para recoger, procesar y mezclar datos, información e ideas.
- Herramientas de facilitación de soluciones creativas.
- Ejercicio con fuego real para simular todas las fases del proceso creativo en nuestro trabajo.



Después del taller

- Implementación de un ejemplo seleccionado durante el taller y análisis de su impacto en tres, seis y nueve meses.
- Auditoría de nuestra competencia creativa y de su evolución.
- Creatividad, una habilidad dinámica que debemos entrenar.



Marca Personal

Plan de Acción®

Propósitos del Workshop

- 1. Reconocer mi valor añadido diferenciador y elaborar un plan de oferta que pueda servir para dar a conocer mis “contribuciones”.*
- 2. Anticipar todas las variables que afectan a mi marca personal y que debo tener en cuenta para asegurar mi crecimiento auto sostenido.*



Programa de trabajo



- Flexibilidad y adaptabilidad dentro de los Sistemas donde aportamos valor, como miembros de ese sistema.
- Mi imagen de marca (*Árbol de mi energía*)
 - Raíces: **Creencias.**
 - Tronco: **Valores Fijos.**
 - Ramas: **Conocimientos y conexiones.**
 - Hojas: **Información.**
 - Flores: **Fortalezas.**
 - Frutos: **Logros.**
 - Brotes: **Desafíos.**





- ¡Qué ven los demás en mí!
- ¡La oferta que soy para los distintos colectivos!
- ¿Por qué debo tener mi Marca Personal?
- Pasos para el descubrimiento y mantenimiento de una Marca...
 1. Comprender el contexto en el que nos movemos
 2. Conocer nuestras diferencias
 3. Aplicar fuerza de Marca
 4. Visibilidad para los diferentes entornos
 5. Diseñar y mantener un plan de Marca



- Automotivación y Optimismo Inteligente.
- El Óctuple Sendero.
- Contribuciones diferenciadas
 - Fuerza de Marca
 - Autenticidad
 - Persistencia
 - Consistencia
- ¿Qué necesito entrenar para otorgar valor a mi marca?
 - Pericia específica
 - Actitud ante desafíos
 - Mi imagen pública
- Plan de Marca Personal



Taller de Entrenamiento en Atención a Nuestros Clientes

No hay empresa viable sin atractivos para, atender al cliente y sin la calidad del servicio que se debe ofrecer.

Para poder crecer y progresar en un mercado cada vez más competitivo, tenemos que apostar por la calidad del servicio de atención de los clientes y mantenerlo con ventaja competitiva.

Plan de Acción®

Propósitos del curso

- Mejorar la eficiencia de las comunicaciones atractivas en la venta y en la calidad del servicio que ofrecemos a nuestros clientes.
- Aprender a controlar las situaciones que pueden terminar en compra de nuestros productos y asegurar la fidelización de nuestros clientes y por supuesto, mejorar constantemente la atención en todas sus variables para que nuestros clientes, se conviertan en nuestros mejores embajadores.



Programa

■ El **cliente** como centro de nuestro **proyecto de empresa**.

■ Identificar **momentos de la verdad** en nuestro trabajo.

■ **¿Qué es influir?**

🔊 Motivaciones, impulsos y satisfacción de compra.

🔊 El éxito de una venta.

🔊 Mi Marca Personal.

🔊 Papel del vendedor.

🔊 Diferencias que podemos usar.

🔊 Conocimiento de nuestros productos.

🔊 Beneficios de la buena actuación, ante nuestros clientes.

🔊 Actitud y comunicación positiva transmitida a nuestros clientes.

🔊 Lenguaje corporal y energía emocional transmitida.

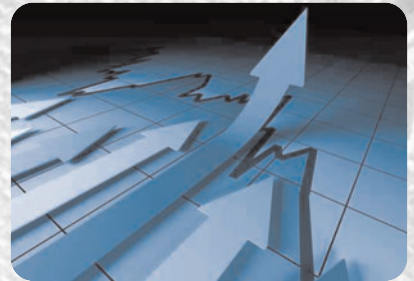
🔊 Tipología de clientes ante los que debemos conseguir satisfacer.

🔊 Fidelización de clientes, nuestro valor añadido.

🔊 Quejas y reclamaciones.

🔊 Satisfacción e insatisfacción de nuestros clientes.

■ **Cinco formas de ejecutar una venta profesional.**



■ La venta como proceso:

- 🔊 Cómo abrimos la venta.
- 🔊 Las transiciones en la venta.
- 🔊 Las necesidades del cliente.
- 🔊 Presentación del producto al cliente.
- 🔊 Objeciones por parte del cliente.
- 🔊 Cómo cerrar la venta.



■ Buscar la automotivación, para progresar a diario.

■ El gimnasio de ventas.

■ Vender ilusiones.

■ Aprendiendo de aciertos y errores.



■ Ejercicios para entrenar habilidades de Venta.


■ Ejercicios para entrenar habilidades de entrenamiento.



Venta emocional

Plan de Acción®





*Sin emoción,
no hay buenas ventas.
Sin empatía y simpatía,
no hay clientes fieles.*

Objetivos del taller

- Satisfacer las expectativas de nuestros clientes, viviendo y transmitiendo habilidades de actuación que movilicen sentimientos y emociones en nuestras acciones de venta.
- La confianza en sí mismo es el primer secreto del éxito. Sin emoción y sin sentimiento no hay buenas ventas.



Programa

■ Bienvenidos al mundo de las emociones

- 🔊 Emociones que acercan o distancian en la venta.
- 🔊 El contagio positivo y negativo.
- 🔊 Las emociones positivas son la clave para el éxito.
- 🔊 Establecer vínculos.
- 🔊 Los 10 pasos para forjar una relación.

■ El Ser Humano: siente luego existe:

- 🔊 Los sentidos, la memoria, la imaginación, la acción.

■ Dominar las artes de:

- 🔊 Hacerse notar.
- 🔊 Preguntar y comunicar.
- 🔊 Mostrar y descubrir el atractivo natural de todos nuestros clientes.

■ Ventaja competitiva, una herramienta para el éxito

■ Congruencia entre:

- 🔊 Comunicación Verbal y Comunicación No Verbal.



■ La seducción aplicada a la Venta

🔊 Imaginación + Persuasión = Seducción

■ Diferencias de comportamiento humano

🔊 La trampa de las creencias y las suposiciones.

■ Tipologías de clientes y pericias de trato a usar con cada cual

■ La Venta

🔊 Señales de compra, Preguntas abiertas y cerradas, Mostrar y demostrar, Superación de objeciones, Técnicas de cierre, Despedida con recuerdo emocional.

🔊 Promover la perseverancia, la esperanza y la ilusión.

🔊 Celebrar cada éxito (merecer y agradecer).

🔊 Alegrar el día a tus clientes.

■ Conclusiones y Hábitos a Pilotar en mi Plan de entrenamiento personal

