

HERRAMIENTAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE VENTAS

Los trabajadores involucrados en el área de ventas deben contar con la preparación adecuada para lograr con éxito la gestión comercial.

OBJETIVO DE APRENDIZAJE

Aplicar herramientas de Programación Neurolingüística para mejorar la gestión de ventas.

DIRIGIDO A

- Encargados de equipos de ventas.
- Vendedores.

REQUISITOS DE INGRESO

Se sugiere contar con conocimiento en ventas.

RESULTADO DE APRENDIZAJE - CONTENIDOS

1. Analizar el alcance de la Programación Neurolingüística (PNL) en el proceso de ventas

- 1.1 Programación Neurolingüística en el proceso de ventas.
 - 1.1.1 Formación de equipos de trabajo.
 - 1.1.2 ¿Qué es la venta?
 - 1.1.3 Escenario actual y su influencia en la evolución del proceso de ventas.
 - 1.1.4 ¿Por qué un cliente tendría que comprar?
 - 1.1.5 Quiebre del paradigma en el contexto comercial: “querer es poder”.
 - 1.1.6 Perfil de un vendedor profesional.
 - 1.1.7 Situaciones que disgustan a los compradores.
 - 1.1.8 La neurociencia y sus alcances en las ventas.
 - 1.1.9 Genoma humano y su impacto en la personalidad y desenvolvimiento del vendedor.
 - 1.1.10 Neuronas espejos. Huir o atacar, una reacción natural frente a estímulos amenazantes.
 - 1.1.11 Resistencia natural de los vendedores a cambiar los paradigmas de ventas.

2. Usar herramientas de Programación Neurolingüística para un eficiente manejo del proceso de ventas

- 2.1 El proceso de ventas.
 - 2.1.1 Conocimiento de los productos y servicios, los ¿qué? de la venta.
 - 2.1.2 Prospección del mercado, los ¿a quién y en dónde? de las ventas.

- 2.1.3 Contacto con los clientes, los ¿de qué manera? de los clientes.
- 2.1.4 Establecimiento de las necesidades, los ¿por qué y para qué? de la venta.
- 2.1.5 Presentación de los productos y servicios, los ¿cómo? de la venta.
- 2.1.6 El cierre de la venta, los ¿cómo, cuándo y dónde? de la venta.
- 2.1.7 El seguimiento y posventa, las alianzas y afiliaciones de la venta.
- 2.1.8 Las oportunidades y las posibilidades.

3. Aplicar herramientas de Programación Neurolingüística para un eficiente manejo de objeciones

- 3.1 Manejo eficiente de objeciones.
 - 3.1.1 Qué son las objeciones de ventas.
 - 3.1.2 Diferenciar entre objeciones, excusas o meras preguntas.
 - 3.1.3 En qué momento aparecen las objeciones.
 - 3.1.4 Por qué hay objeciones. Tipos de objeciones, específicas y universales. Cómo reducir y filtrar una objeción. Cómo tratar y responder una objeción.
 - 3.1.5 Las objeciones no se discuten.
 - 3.1.6 Aprovechar la objeción para cerrar la venta.

4. Emplear reglas y procedimientos para el cierre de ventas y negociación

- 4.1 Estrategias para el cierre de ventas y negociación.
 - 4.1.1 ¿Cómo llegar a acuerdos con el cliente?
 - 4.1.2 Reglas básicas para cerrar una venta.
 - 4.1.3 Consideraciones para cerrar una venta.
 - 4.1.4 10 técnicas profesionales de cómo cerrar una venta.
 - 4.1.5 Aplicación de las estrategias oculares en el cierre de ventas.
 - 4.1.6 Establecer condiciones para llegar a un acuerdo en la negociación.
 - 4.1.7 Diferencias entre transar y negociar.
 - 4.1.8 Negociar a partir de elementos comunes entre los interlocutores.

METODOLOGÍA

El curso se realizará a través de unidades temáticas que comprenden secciones teóricas y prácticas. La capacitación emplea ejercicios estructurados y diseñados para propiciar la participación de los alumnos y su internalización de contenidos y competencias. Las clases serán apoyadas con medios audiovisuales y presentaciones en PowerPoint.

Se realizarán las siguientes actividades:

- Simulaciones basadas en la materia de Programación Neurolingüística para el manejo del proceso de ventas y negociación, en las cuales se contemplan ejercicios de identificación de procesos e interacción, métodos de ventas y comunicación con los clientes.
- Dinámicas de manejo de objeciones, respetando los contextos situacionales y las herramientas de Programación Neurolingüística.

Las actividades prácticas serán realizadas en forma rotatoria dentro del grupo, con el fin de que los alumnos apliquen cada técnica aprendida. Mientras un grupo expone su dinámica, el resto del curso toma nota para posteriores debates, sugerencias, mejoras e intercambios de experiencias. El relator supervisará que las actividades se realicen en forma adecuada, según las instrucciones entregadas, propondrá mejoras y aclarará dudas en todo momento.

La solicitud del número de alumnos de este curso está dada por la gran demanda de clientes que requieren participar en esta capacitación. Se dispone de infraestructura y equipamiento que cumplen con los estándares de excelencia y calidad.

EVALUACIÓN

Los participantes aprobarán el curso con nota mínima 4,0 en escala de 1,0 a 7,0.

Se evaluarán los conocimientos adquiridos respecto a las herramientas para la gestión de ventas y negociación con Programación Neurolingüística considerando los

siguientes criterios de evaluación: 1.- Identificar el alcance de la Programación Neurolingüística en el escenario del proceso de ventas y negociación. 2.- Aplicar técnicas de Programación Neurolingüística para el manejo de objeciones comerciales, respetando el contexto situacional. 3.- Utilizar técnicas de ventas y negociación basadas en Programación Neurolingüística para persuadir y fidelizar a clientes, respetando procedimientos de comunicación.

Tendrán las siguientes evaluaciones y ponderaciones:

- 2 pruebas teóricas escritas de selección múltiple (25% cada una).
- 2 evaluaciones prácticas (25% cada una) basadas en ejercicios prácticos de juego de roles y ejemplificación.

Las evaluaciones serán valoradas a través de una pauta de cotejo.

JEFE DE PROGRAMA

JORGE HERRERA MÉNDEZ

Ingeniero comercial, licenciado en Ciencias de la Administración, Universidad de Santiago de Chile. Director de Capacitación y Desarrollo UC. Dirección de Educación Continua de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

EQUIPO DOCENTE*

ENRIQUE CÉLÈRY SANZ

Practitioner, master, trainer y therapist en Programación Neurolingüística, Instituto Internacional Asociado de Programación Neurolingüística - PNL (IIAPNL). Técnicas de Comunicación Oral y Escrita, Universidad de Chile. Técnicas de Aprendizaje y Hábitos de Estudios, Universidad de Chile. Profesor del programa Procade, Unidad de Capacitación y Desarrollo UC.

MICHELLE CÉLÈRY PRIETO

Psicóloga, Universidad Central. Diplomado en Programación Neurolingüística, CELADE S.A. Diplomado Coaching Integrativo para el Logro Eficiente de Objetivos, CELADE S.A. Profesora del programa Procade, Unidad de Capacitación y Desarrollo UC.

ELIN HASSI ANDRADE

Ingeniera comercial mención Economía, Universidad Gabriela Mistral. Magíster en Finanzas de la Universidad Adolfo Ibáñez. Certificada como coach ontológico, The Newfield Network S.A. Diplomado Grado Practitioner en Programación Neurolingüística (PNL), Centro Lationamericano de Desarrollo Empresarial CELADE S.A. Profesora del programa Procade, Unidad de Capacitación y Desarrollo UC.

PAULINA RIQUELME VILLACURA

Licenciada en Periodismo, Universitat Autònoma de Barcelona. Posgrado Comunicación empresarial, Universitat Pompeu Fabra. Diplomado Coaching Integrativo, CELADE S.A. Diplomado Practitioner en PNL, CELADE S.A. Coaching ejecutivo, Lider-Haz-GO International Coach Federation: ICF. Profesora del programa Procade, Unidad de Capacitación y Desarrollo UC.

*El curso será dictado por uno de los profesores descritos en "Equipo Docente" que será designado por la unidad.

INFORMACIÓN GENERAL

Duración: 24 horas cronológicas.
Código Sence: 12-37-9825-39.
ID Convenio Marco: No aplica.

MODALIDAD
Presencial.

PROCESO DE ADMISIÓN
Las personas interesadas deberán completar la ficha de inscripción que se encuentra en el sitio web de Capacitación y Desarrollo UC (www.capacitacion.uc.cl).

VACANTES
Mínimo 15 alumnos y máximo dependiendo de la sala que esté asignada.

El Programa se reserva el derecho de suspender la realización del curso si no

cuenta con el mínimo de alumnos requeridos. En tal caso se devuelve a los alumnos matriculados la totalidad del dinero en un plazo aproximado de 10 días hábiles.

A las personas matriculadas que se retiren de la actividad antes de la fecha de inicio, se les devolverá el total pagado menos el 10% del total del arancel.

REQUISITOS DE APROBACIÓN
El alumno aprobará al obtener como promedio de nota igual o superior a 4,0 y asistencia mínima de 75%.