

Programa de estudios de la asignatura

Habilidades Comerciales y de Negociación

Área profesional básica

Clave: UL303

Objetivo general de la asignatura

Al finalizar el curso, el alumno:

Aplicará habilidades de argumentación y persuasión, identificando las características de un proceso de negociación comercial además de planificar óptimamente el trabajo comercial, gestionando la cartera de clientes y estableciendo los objetivos comerciales.

Temas y subtemas

1. Las habilidades de la comunicación
 - 1.1 Fases y habilidades
 - 1.2 Habilidades para recoger información
 - 1.3 Habilidades para informar y solucionar
 - 1.4 Técnicas de autocontrol
 - 1.4.1 Autocontrol
 - 1.4.2 Aspectos autocontrolables
 - 1.4.3 Estrategias de resolución
 - 1.4.4 Control de pensamientos
 - 1.4.5 Control de comportamientos
2. Planificación de la entrevista personal
 - 2.1 Identificar los elementos de la entrevista
 - 2.2 Características del cliente, del producto y del mercado
 - 2.3 Objetivos comerciales
 - 2.4 Recepción del cliente y detección de sus necesidades
 - 2.5 Identificación de la demanda
 - 2.6 Equilibrio necesidades / servicios
 - 2.7 Necesidades ocultas
 - 2.8 Argumentación y debate de objeciones
3. La entrevista telefónica
 - 3.1 Las fases de la llamada telefónica
 - 3.2 Criterios para planificar una llamada telefónica
 - 3.2.1 Consideraciones generales sobre la comunicación
 - 3.2.2 Particularidades de la comunicación telefónica
 - 3.2.3 El lenguaje paraverbal: el manejo de la voz
 - 3.2.4 Lenguaje verbal o el contenido del habla
 - 3.2.5 El manejo del silencio telefónico
 - 6.28 El primer contacto
 - 6.29 El motivo de la llamada

6.30 Resolución de la demanda

6.31 Cierre y despedida

4. Proceso de Negociación

4.1 Identificación de las situaciones de negociación

4.2 Evaluación del poder negociador

4.3 Definición de la estrategia de negociación

4.4 Dificultades de la negociación

4.5 Estilos de negociación

4.6 Argumentación para alcanzar objetivos

4.7 Resolución de negociaciones conflictivas

4.8 Cierre de Negociaciones

4.8.1 Toma decisiones

4.8.2 Evitar y resolver conflictos

4.8.3 Cerrar acuerdos parciales

4.8.4 Formalizar los acuerdos