

Programa de
Capacitación



Escuela Francesa de Negocios

www.efn.edu.uy

**VENTAS Y
NEGOCIACION**
Nivel Superior

Escuela Francesa de Negocios

Eduardo Acevedo 1438

C.P 11200 – Montevideo

Tel. 4086264 Fax. 4026055

info@efn.edu.uy

www.efn.edu.uy



VENTAS Y NEGOCIACIÓN - NIVEL SUPERIOR -

INTRODUCCIÓN:

En un mercado cada vez más saturado aún hay oportunidades para que una empresa pueda diferenciarse de las demás.

Con la saturación actual de mensajes promocionales que sus clientes reciben hay dos maneras esenciales de transmitir que somos una buena opción a tener en cuenta, una es añadiendo otro eslogan a esa saturación, otra es decir claramente con acciones cómo somos en verdad.

Un cliente rechaza y teme ante todo que le traten como a un número y he aquí la manera efectiva de romper esa barrera de temor transmitiendo que realmente somos una empresa a la que le importan de verdad las personas.

METODOLOGÍA DE TRABAJO

Seminario- taller.
Exposiciones
Dinámicas grupales
Lluvia de ideas

PROGRAMA

Módulo 1

¿QUÉ ES VENDER?

Contenido

- ¿Qué es realmente lo que compra la gente?
- Motivos y razones de compra
- Características, Ventajas y Beneficios del producto
- Definición de venta
- Comparando modelos- Venta tradicional y Venta vincular

Módulo 2

¿SOY UN BUEN VENDEDOR?

Contenido:

- ¿Tengo aptitud para la empatía?
- ¿Cuál es mi verdadero grado de adaptabilidad?
- ¿Cuál es mi capacidad para soportar los fracasos?
- ¿Cómo aumentar mi capacidad para luchar?
- ¿Qué tan sociable soy realmente?



- ¿Realmente puedo dominar mis emociones?
- Realización de Test IPV (para cada participante)
- Realización de Test de Psicología de Venta + Técnica de Venta (para cada participante)
- Realización de Test de la Cuadrícula (para cada participante)

Módulo 3

LOCUCIÓN APLICADA A LAS VENTAS

Contenido:

- Proceso Fonatorio
- Malos hábitos que inciden en la emisión de la voz
- El proceso de Comunicación
- Pasos para optimizar la comunicación con el cliente
- Ejercicios de vocalización

Módulo 4

CLASES DE VENDEDOR

Contenido:

- Orientado hacia el cliente
- Orientado hacia la solución de los problemas del cliente.
- Orientado hacia la técnica de venta.
- Orientado hacia la resistencia para que el cliente compre.
- Lo toma o lo deja.

Módulo 5

LA NEGOCIACIÓN

Contenido:

- Comunicación comercial
- Procesos de negociación
- Tácticas de negociación
- Cómo lograr el éxito

Módulo 6

CARACTERÍSTICAS DEL CLIENTE

Tipos de clientes:

- Según su comportamiento
- Clientes problemáticos
- Claves de acceso ocular
- Clientes de venta minorista

Módulo 7

CLASIFICACIÓN DE CLIENTES

Contenido:

- Estilos de vida
- Innovadores



- Pensadores
- Esforzados
- Experimentadores
- Iniciando carrera
- Creyentes
- Realizadores
- Sobrevivientes
- Personalidades
- Cordial
- Tradicional
- Elegante
- Creativo
- Romántico
- Dramático
- Tipos de Clientes

- Introvertido
- Duro
- Extrovertido
- Condicionado
- Nervioso
- Inaccesible

Módulo 8

TÉCNICAS Y MEDIOS PARA INCREMENTAR EL NÚMERO DE CLIENTES

Contenido:

- La búsqueda de nuevos clientes
- Los clientes y contactos proporcionan más clientes
- Prospecting
- Técnicas de marketing directo
- Técnicas y medios de publicidad

Módulo 9

TIPOS DE VENTA

Contenido:

- Venta tradicional
- Venta en régimen de libre servicio
- Ventas mixtas
- Ventas por correo
- Venta por teléfono
- Venta por Internet
- Venta por televisión
- Venta por máquinas automáticas
- Venta domiciliaria



- Venta ambulante
- Venta directa

Módulo 10

EL PROCESO DE VENTA

Contenido:

- Preparación de la entrevista
- Entrevista:
 - Contacto inicial-bienvenida
 - Descubrir necesidades
 - Presentar el producto
 - Manejo de objeciones
 - Cierre-Técnicas
 - Seguimiento-Post venta o post visita
- Manejo de quejas

Módulo 11

LENGUAJE VERBAL Y PARAVERBAL

Contenido:

- Lenguaje corporal
- Tono de la voz
- Lenguaje verbal
- Palabras atractivas
- Palabras y frases "RIP"

Módulo 12

EL CIERRE DE VENTA

Contenido:

- El cierre por conclusión.
- El cierre puerco espín o de ángulo agudo.
- El cierre amarre.
- El cierre amarre invertido.
- El cierre envolvente.
- El cierre doble alternativa.
- El cierre por equivocación.
- El cierre boomerang.
- El cierre rebote.
- El cierre compromiso.
- El cierre máxima calidad.
- El cierre de comprobación (o por demostración).
- El cierre Benjamín Franklin.
- El cierre por poder de sugestión (o de las insinuaciones).
- El cierre del avión.
- El cierre de la hoja de pedido.



- El cierre por referencia.
- El cierre de propiedad.
- El cierre económico.

Duración del seminario:

3 semanas y media

Carga Horaria:

3 horas por clase

6 horas semanales

Total de 21 horas



Escuela Francesa de Negocios

www.efn.edu.uy

Escuela Francesa de Negocios

Eduardo Acevedo 1438

C.P 11200 – Montevideo

Tel. 4086264 Fax. 4026055

info@efn.edu.uy

www.efn.edu.uy