INFORMACIÓN IMPORTANTE

Fechas: Del 08 de marzo al 28 de abril
Contacto: Ronie Kruklis
Telf. 3464000 int. 218
Cel. 79875739 e-mail: cenace@upsa.edu.bo

OBJETIVOS DEL PROGRAMA

- Brindar herramientas prácticas con el objetivo de que los participantes puedan profesionalizar la labor de ventas en su organización, garantizando un alto enfoque en el cliente y una experiencia personalizada, que se traduzca en mejorar la efectividad por cliente atendido haciendo el negocio más rentable.
- Los participantes experimentarán un proceso completo de entrenamiento hacia un alto rendimiento en "COMO LOGRAR QUE LOS CLIENTES NOS COMPREN Y NOS RECOMIENDEN"; asimilando detalladas técnicas y habilidades que los diferenciarán de los vendedores comunes para convertirlos en "Asesores de Ventas Expertos", colocándolos en un nivel superior al estándar del mercado.
- ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS PARA UNA NEGOCIACIÓN INTELIGENTE
- VENTAS CON PNL Generando sintonía, analizando necesidades y presentando el producto/servicio
- MANEJO DE OBJECIONES Y TÉCNICAS DE CIERRE DE VENTAS
- GENERANDO EXPERIENCIAS POSITIVAS QUE GARANTICEN LA RECOMENDACIÓN DE LOS CLIENTES

CONTENIDO

MÓDULO 1: ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS PARA UNA NEGOCIACIÓN INTELIGENTE BASADO EN EL MÉTODO DE NEGOCIACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE HARVARD
Fechas: Del 08 al 17 de marzo de 2021
Sesiones: lunes y miércoles
Horario: De 19:00 a 21:00 hrs.
Primer día de clases horario especial de 19:00 a 21:30 hrs.

OBJETIVOS DEL MÓDULO

El taller busca desarrollar las habilidades de un negociador creativo y eficaz, capaz de cerrar acuerdos en situaciones colaborativas y competitivas, donde todas las partes se sientan satisfechas e implicadas. A lo largo del programa, se pretende profundizar en la dinámica del proceso de negociación y colaborar en el desarrollo de un estilo de negociación propio, potenciándolo y dotándolo de cierta estructura; a través de role-plays se orientará cómo negociar en situaciones muy diversas, aplicando el método de negociación desarrollado por la Universidad de Harvard.

A QUIÉNES ESTÁ DIRIGIDO

Todas aquellas personas interesadas en profundizar en la dinámica del proceso de negociación con el fin de potenciar sus habilidades y ponerlas en práctica en situaciones colaborativas y competitivas.

CONTENIDO

NEGOCIACIÓN INTELIGENTE

- "Negociación Inteligente" ¿Cuál es el objetivo? ¿Cómo no perderlo de vista?
- Dinámica para visualizar el proceso de "Negociación Inteligente" comprendiendo todos y cada uno de sus componentes.
- Relaciones de corto vs. largo plazo.
- Variables Críticas para una Negociación Exitosa:
    - INFORMACIÓN, ¿Cómo manejarla?
    - TIEMPO
    - PODER ¿Qué HACER y qué NO HACER con él?
- ¿Cómo somos a la hora de negociar?
- El Dilema del Negociador: Ser suave o duro

ETAPAS Y ESTILOS DE LA NEGOCIACIÓN INTELIGENTE

- Marco en el que se da la Negociación
- Estilos de Negociación.
- La Negociación posicional vs. la negociación en base a intereses.
- Los siete elementos de la negociación en base a intereses.
- ¿Cómo medimos el éxito en nuestras negociaciones?

- Dinámica para clarificar como manejar POSICIONES e INTERESES en el marco de una Negociación Inteligente.
- Negociación competitiva vs negociación inteligente

PREPARACIÓN Y PROCESO DE UNA NEGOCIACIÓN INTELIGENTE

- Clarificar objetivos que "creen valor" en la negociación.
- Preparación: Delimitar posiciones e indagar en los intereses, propios y de la otra parte.
- La estrategia y táctica preconcebida ¿Cómo hacerla realidad?
- Inteligencia emocional para la resolución de conflictos.
- ¿Cómo encarar una negociación creativa?
- Conductas constructivas y destructivas de diálogo en un proceso de negociación.
- Disciplinas para hablar de temas difíciles
- Importancia de las observaciones en torno al comportamiento no verbal en las etapas de la negociación.
- Tips para tratar con negociadores difíciles.
- Análisis y práctica con distintos casos de negociación/manejo de conflictos dentro de un equipo de trabajo, con clientes internos /externos y con proveedores

MÓDULO 2: VENTAS CON PNL - GENERANDO SINTONÍA, ANALIZANDO NECESIDADES Y PRESENTANDO EL PRODUCTO/SERVICIO

Fechas: Del 22 al 29 de marzo de 2021
Sesiones: lunes, miércoles y viernes
Horario: De 19:00 a 21:00 hrs.

OBJETIVOS DEL MÓDULO

El taller busca trabajar, a través de la PNL (Programación Neuro-lingüística), en cómo generar confianza en nuestros clientes, causar una buena impresión desde el primer contacto y hacerlos sentir cómodos. Aprender a realizar el rapport para que se sientan conectados a nosotros y podamos interactuar con nuestros clientes en un ambiente que les proporcione seguridad.
Brindar herramientas para analizar necesidades aprendiendo a preguntar, a escuchar a nivel empático reconociendo las motivaciones de los clientes y a responder/argumentar satisfaciendo las necesidades que hemos recogido del cliente.

A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO

Todas aquellas personas que buscan potenciar sus habilidades ventas con el objetivo de generar mayores resultados.

CONTENIDO

CAPÍTULO 1: GENERACIÓN DE SINTONÍA (APLICANDO PNL)

- Descripción de los tipos de lenguaje y su importancia
- El modelo Iceberg en ventas
- El rapport: cuando se da y cómo crearlo
- Clasificación de clientes según su sistema representacional dominante; como detectar este sistema a través de la PNL
- Como venderles a los diferentes tipos de clientes
- Las palabras que generan acción y las que no
- Como influir de manera positiva en los demás, reglas de oro
- Primer contacto; cómo hacer que los clientes se sientan cómodos desde el "hola" y causar una buena primera imagen

CAPÍTULO 2: ANÁLISIS DE NECESIDADES Y PRESENTACIÓN DE PRODUCTO

- ¿Qué odian los clientes?
- ¿Atendemos o despachamos clientes?
- Cualidades a entrenar para lograr el análisis de necesidades: Escuchar, Identificar, Enseñar/Argumentar.
- Clasificación de productos: buenos y malos
- ¿Qué preguntas debemos hacer a nuestros clientes?
- Preguntas cerradas y abiertas
- La Escucha Activa, como lograrla
- Requisitos para conseguir la Escucha Activa
- La Escucha Empática, el último nivel de Escucha
- ¿Cómo demostramos empatía?
- Diferencias entre empatizar y estar de acuerdo

- Reconociendo los sentimientos de los demás

MÓDULO 3: MANEJO DE OBJECIONES Y TÉCNICAS DE CIERRE DE VENTAS
Fechas: Del 05 al 13 de abril de 2021
Sesiones: lunes, miércoles, viernes y martes
Horario: De 19:00 a 21:00 hrs.

OBJETIVOS DEL MÓDULO
El Manejo de Objeciones busca exactamente crear una objeción en el cliente respecto al producto; ese primer NO que será el hilo conductor que nos llevará al cierre de venta. El programa enlista las principales objeciones de los clientes y la manera de tratarlas, de manera que, en vez de obstáculos para realizar una venta, se traduzcan en puntos a favor para realizarla.
Enseñar a utilizar el cierre de prueba, preguntas y lenguajes enfocados en el cierre de venta procurando perder el miedo a pasar al cierre de venta.
Conocer diferentes técnicas de cierre de ventas para aplicar la que más se adecue a nuestro cliente.

A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO
Todas aquellas personas que buscan potenciar sus habilidades ventas con el objetivo de generar mayores resultados

CONTENIDO

CAPÍTULO 1: MANEJO DE OBJECIONES Y CONSOLIDACIÓN DE LA VENTA
- ¿Qué es una objeción?
- La venta comienza con el primer NO
- Pasos para vencer las objeciones
- Admisión de la objeción
- Profundización de la objeción
- La respuesta positiva a la objeción
- Retroalimentación a la respuesta positiva
- Principales objeciones y como tratarlas
- La objeción precio y su tratamiento
- Argumentos racionales y emocionales

CAPÍTULO 2: TÉCNICAS DE CIERRE

- Reconocer cuando el cliente está listo para comprar
- El cierre de prueba
- Preguntas y lenguaje enfocado al cierre
- Diferentes técnicas de cierre

MÓDULO 4: GENERANDO EXPERIENCIAS POSITIVAS QUE GARANTICEN LA RECOMENDACIÓN DE LOS CLIENTES

Fechas: Del 21 al 28 de abril de 2021
Sesiones: lunes, miércoles y viernes
Horario: De 19:00 a 21:00 hrs.

OBJETIVOS DEL MÓDULO

El taller busca afianzar el enfoque del personal en el punto de vista del cliente, potenciar las habilidades para brindar un servicio excepcional y garantizar un valor agregado; incrementando el nivel de desempeño y compromiso, desarrollando una mejor comunicación, consolidando el espíritu de equipo e implementando pasos fáciles que garanticen experiencias positivas que se traduzcan en la recomendación del cliente.

Reconocer aquellas situaciones donde se generan los abismos entre la experiencia que proveen los colaboradores y lo que los clientes esperan.

Compartir estándares claros para generar experiencias positivas.

A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO

Todas aquellas personas que buscan potenciar sus habilidades ventas con el objetivo de generar mayores resultados.

CONTENIDO

CAPÍTULO 1: CAMBIANDO LA FORMA EN LA QUE PERCIBIMOS LO QUE HACEMOS

- Análisis de la experiencia de un cliente, caso práctico para entender el contexto en el cual nos desenvolvemos.
- La "experiencia del cliente" y el rol que juega en las ventas.
- Analizando clientes que viven "buenas experiencias" y sus potenciales beneficios.
- Analizando clientes que viven "malas experiencias" y sus devastadoras consecuencias.

- Reconocer donde se generan los abismos entre lo que se provee y lo que los clientes esperan. ¿Qué hacer para evitar su recurrencia y hacer la diferencia?
- Atendemos en función a nuestra forma de ser: Análisis y auto-diagnóstico de estilos de personalidad y cómo estos influyen en la experiencia que brindamos.
- Las 4 leyes que nos permiten generar experiencias positivas: Tips para aplicarlas correctamente con el objetivo de generar la recomendación de los clientes.

CAPÍTULO 2: HABILIDADES Y TÉCNICAS PARA GENERAR EXPERIENCIAS POSITIVAS

- Calidad en la "experiencia de cliente" ¿Qué aspectos engloba este concepto?
- ¿Qué rol desempeña y cuál es el impacto de un vendedor en una experiencia de calidad?
- MOMENTOS DE VERDAD, ¿Qué son y como impactan en la experiencia que generamos?
- ¿Cómo se debe trabajar en los MOMENTOS DE VERDAD?
- Generando EXPERIENCIAS POSITIVAS para lograr la RECOMENDACIÓN de los clientes.
- El "paso a paso" para generar EXPERIENCIAS POSITIVAS en las ventas:
    - Sintonizar la frecuencia del cliente: PNL (PROGRAMACIÓN NEURO-LINGÜISTICA) para entender como la comunicación (verbal y no verbal) impacta en la primera impresión y al momento de generar sintonía con el cliente.
    - Tips para hacer preguntas y escuchar, entiendo las necesidades del cliente.
    - Consejos para orientar una solución al cliente, entendiendo el problema y asumiendo responsabilidad.
    - WOW: En la experiencia no es qué haces, sino cómo lo haces, lo que hace la diferencia.
    - Actitud, la verdadera diferencia para lograr EXPERIENCIAS POSITIVAS.

INSTRUCTORES

Pablo A. Velasquez Servia

Licenciado en Administración de Empresas, cuenta con una Maestría en Dirección de Marketing y diplomados en Marketing Estratégico, Gestión de Marketing y Aplicaciones de Marketing de la Unidad de Postgrado de la UAGRM. Consultor certificado en Neurociencias aplicadas al Liderazgo en México D.F. Es COACH certificado bajo la metodología LAMBENT por la ICC (International Coaching Community) - Inglaterra. Ha sido certificado como Customer Experience Management Expert por IZO (España) y por el Service Quality Institute (Estados Unidos) como entrenador para el desarrollo de una cultura enfocada en la experiencia del cliente. Practitioner en PNL (Programación Neuro-lingüística) certificado por la

Universidad de California - EEUU. Entrenador certificado en la metodología LEGO SERIOUS PLAY® por Rasmussen Consulting en Buenos Aires, Argentina.

Consultor Senior especialista en transformación cultural; COACH en liderazgo, experiencia del cliente e innovación. Actualmente se encuentra liderando la "Escuela de Líderes" para sus clientes TIGO, AZZORTI, TERBOL, UPSA y BANCO FASSIL; llegando a trabajar aproximadamente con un total de 425 líderes. De igual manera, se encuentra vinculado a procesos orientados a potenciar una "Cultura enfocada en la EXPERIENCIA DEL CLIENTE" en empresas como TIGO, BANCO BISA, IMCRUZ, GLADYMAR, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA, DISMATEC, MAINTER, UDI, BANCO ECONÓMICO, UTEPSA y COTAS. Ha estado involucrado en distintos programas de transformación cultural en distintas organizaciones, como: IMCRUZ, BANCO GANADERO, GRUPO GEO, INDUSTRIAS FERROTODO, ALICORP, YFB REFINACIÓN, KIMBERLY, SOBOCE, RANSA BOLIVIA, YPFB ANDINA y HOTEL CORTEZ.

Ha sido encargado de desarrollar distintos programas orientados a generar cambios culturales donde principalmente destacan: Escuela de Líderes®, Programa de transformación cultural enfocado en la EXPERIENCIA DEL CLIENTE®, Programa de gestión de la Transformación Organizacional®; el primero ha sido premiado el año 2014 como MEJOR PRÁCTICA DE GESTIÓN HUMANA EN BOLIVIA por la ASOBOGH (Asociación Boliviana de Gestión Humana).

Conferencista y facilitador internacional con más de 10 años de experiencia en temas relacionados a transformación cultural, liderazgo, experiencia del cliente e innovación; habiendo capacitado hasta la fecha a más de 14.500 personas en empresas como: TIGO (MILLICOM), SOBOCE, REPSOL, YPFB CHACO, BANCO BISA, TOTAL, EMBOL (COCA COLA), UPSA, ENTEL, YPFB TRANSPORTE, KIMBERLY-CLARK, BELCORP, CAINCO, PETROBRAS, ALICORP, YPFB REFINACIÓN, IMCRUZ, BANCO UNIÓN, GLADYMAR, ADUANA NACIONAL, RANSA BOLIVIA (GRUPO ROMERO), BANCO GANADERO, NIBOL, SAMSUNG, LA BOLIVIANA CIACRUZ, HP MEDICAL, BANCO FASSIL, MAINTER, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA, PETREX, BANCO ECONÓMICO, AZZORTI, CRECER IFD, FINI LAGER, CITSA, ALIANZA AIDISA, SEGUROS, INDUSTRIAS FERROTODO, TECNOPOR, FAMOSA, DHL, BANCO FIE, REMAX LATAM, GRUPO GEO, FORTALEZA SEGUROS, BATEBOL, SAGUAPAC, COTAS, PROMEDICAL, UDI, ITACAMBA, IGA, UTEPSA, TERBOL, CONSTRUCTORA SANCHEZ TRIPOLONI, AGRIPAC, WET CHEMICAL, TECORP, INESCO, OPTICENTRO y otras. Actualmente es director general de TALENTUM, su propia consultora, enfocara en la transformación cultural.

Pablo A. Hurtado

Licenciado en Comunicación para el Desarrollo, cuenta con una Maestría en Administración de Empresas de la Escuela Europea de Negocios y una Especialidad en Dirección de Negocios de Retail de la Universidad Austral de Argentina.

Con más de 15 años en ventas en diferentes cargos, fue Gerente Nacional de Audi para Bolivia donde estaba a cargo de las Estrategias anuales de ventas Nacionales y Regionales, por segmento y producto; Planes con indicadores financieros, presupuestos, plan de marketing, inversiones, infraestructura y recursos humanos. Negociación con proveedores y dealers; Selección e inducción de personal y Análisis de Mercado para toma de decisiones.

Como formación complementaria, ha participado del Programa de Liderazgo para la competitividad Global, FUNBOLIDER y la Universidad de Georgetown, Programa para Lograr el Éxito en Gerencia de Ventas del INCAE y Especialización en Ventas Personalizadas del Audi Training Program.

Ha liderado diferentes equipos comerciales enfocándose siempre en la capacitación de los mismos para lograr un Alto Rendimiento y es un Formador Certificado por el CENACE-UPSA.