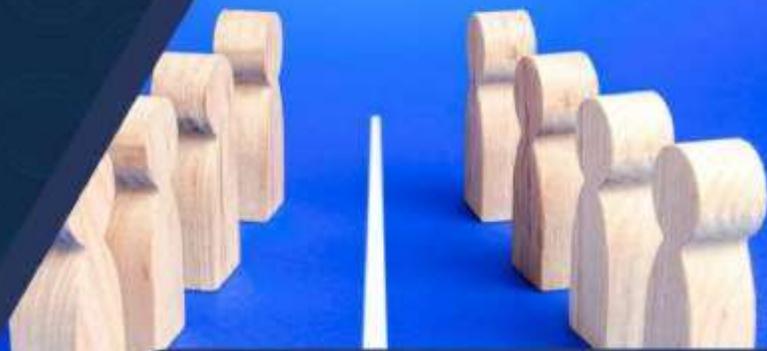


**CURSO PRESENCIAL:**

# **NEGOCIACIÓN COMERCIAL**

## **Y MANEJO DE CONFLICTOS CON CLIENTES**



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

### **INFORMACIÓN IMPORTANTE**

**Modalidad:** Online.

**Fecha:** Del 20 al 27 de agosto de 2025.

**Sesiones:** Lunes, miércoles y viernes

**Horarios:** De 19:00 a 21:00 hrs.

**Inversión:** Bs. 800

**Contacto:** Ronie Kruklis

Cel. 62100810

### **OBJETIVO**

El presente curso cuenta con el objetivo de que los participantes aprendan a dominar el arte de la negociación y aplicarlo en su entorno profesional. Mediante la combinación de sesiones teóricas y ejercicios prácticos, el programa ofrece a los participantes los conocimientos y las herramientas necesarias para ejercitar y desarrollar sus habilidades de negociación comercial.

### **PÚBLICO OBJETIVO**

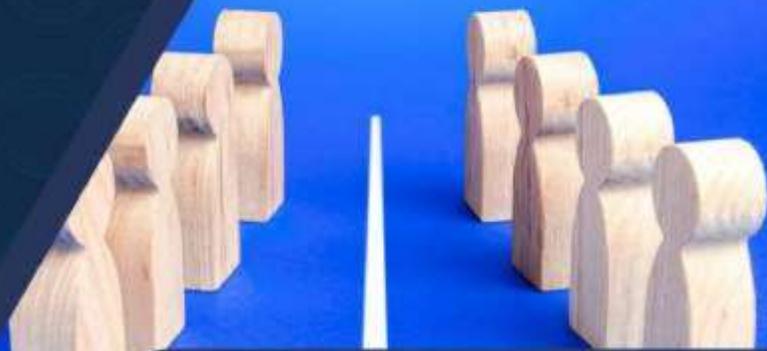
Todas aquellas personas que desean profundizar en la dinámica del proceso de negociación comercial con el fin de potenciar sus habilidades y ponerlas en práctica en situaciones colaborativas y competitivas.

### **CARGA HORARIA**

8 horas reloj.

**CURSO PRESENCIAL:**

# **NEGOCIACIÓN COMERCIAL Y MANEJO DE CONFLICTOS CON CLIENTES**



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

## **CERTIFICACIÓN**

En respuesta a la era de la Transformación Digital, integramos las credenciales digitales con tecnología Blockchain en el reconocimiento de logros adquiridos por los participantes de nuestras capacitaciones de Educación Continua, destacándonos como pioneros en Bolivia.

Este curso ofrece un certificado digital de asistencia con tecnología Blockchain que reconoce las habilidades y conocimientos adquiridos; para obtenerlo, es necesario completar el curso cumpliendo con el requisito de una asistencia mínima del 80%.

Este tiene las siguientes características:

- **Metadatos Integrados:** Cada credencial digital contiene datos que describen la información clave sobre la certificación, incluyendo los criterios de otorgamiento.
- **Tecnología Blockchain:** Esta tecnología proporciona un registro inmutable y seguro de cada credencial emitida, lo que impide su falsificación o alteración.
- **Verificación en tiempo real:** Pueden ser verificadas en tiempo real a través de un enlace web o un código QR.
- **Sociabilización:** El titular puede compartir sus credenciales directamente en plataformas profesionales como LinkedIn, en redes sociales, o incluirlas en sus firmas de correo electrónico

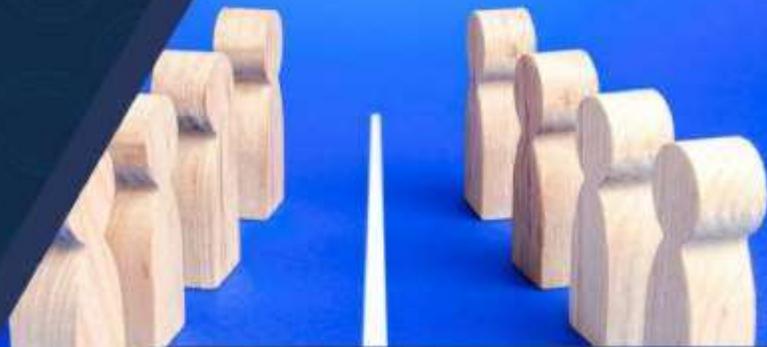
## **CONTENIDO**

- Tips para tratar con negociadores difíciles.
- Cómo funciona el cerebro comprador desde la neurociencia y cómo aprovecharlo.
- El rapport: cuando se da y cómo crearlo para generar confianza en los clientes.
- ¿Qué preguntas debemos hacer a los clientes para entender su necesidad?
- Posibilidades de aumentar ventas: tasa de cierre, captación de cuentas, venta incremental y venta cruzada.
- Las objeciones en ventas entendidas como una oportunidad. Técnica de “o” objeciones.

**CURSO PRESENCIAL:**

# **NEGOCIACIÓN COMERCIAL**

## **Y MANEJO DE CONFLICTOS CON CLIENTES**



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

- Principios de persuasión en ventas: reciprocidad, simpatía, escasez, credibilidad, comparación y contraste, validación social y coherencia.
- Preguntas y lenguaje verbal y no verbal enfocado al cierre y técnicas de cierre efectivas.
- Autodiagnóstico, conocer nuestro tipo de negociador para detectar debilidades y fortalezas que poseemos.
- Detecta qué tipo de negociador es tu contraparte y usa la estrategia adecuada.
- Creatividad en la negociación. Búsqueda de alternativas.
- Lenguaje verbal y no verbal en la negociación. Cada palabra cuenta, cada gesto también • Inteligencia emocional para vender y negociar.
- Tensión Colaborativa-Competitiva. Cómo gestionar los roles que debemos jugar a lo largo del proceso.
- Negociación en parejas y negociación en equipos.
- Guía de preparación para negociar: el secreto del éxito Hoja de ruta para preparar y llevar a cabo una negociación ganadora.

### **INSTRUCTOR**

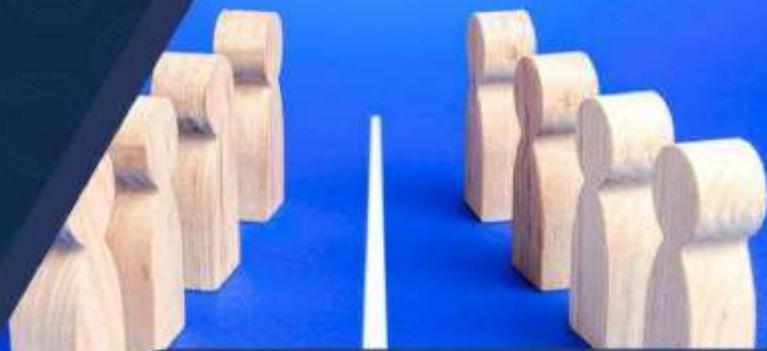
#### **Miguel Alberto Flores**

Es COACH certificado bajo la metodología LAMBENT por la ICC (International Coaching Community) - Inglaterra. Ha sido certificado como Customer Experience Expert CXM 360 por IZO (España). Experto en Gestión de Servicio al Cliente y Auditor Interno de Sistemas de Calidad según norma ISO 9001:2008. Facilitador Certificado con la norma internacional "COPC" (Customer Operation Performance Center) en la empresa de Telecomunicaciones TIGO. Certificado en Gestión de Cultura Organizacional y Engagement - OCC SOLUTIONS, Colombia. Practitioner en PNL (Programación Neuro-Lingüística) certificado por la Universidad de California – EEUU. Certificado en la metodología BELBIN® TEAM ROLES - Inglaterra. Certificado en La Magia del Servicio al Cliente basado en la METODOLOGIA DISNEY. Licenciado en

**CURSO PRESENCIAL:**

# **NEGOCIACIÓN COMERCIAL**

## **Y MANEJO DE CONFLICTOS CON CLIENTES**



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

Administración de Empresas con un Diplomado en Educación Superior y Gestión Pedagógica, cuenta con una especialidad en Coaching de Ventas, Neuroventas y PNL.

Trabajó en TIGO como entrenador del CUSTOMER PERFORMANCE CENTER; formando a operadores de atención al cliente y ventas a nivel nacional, se desempeñó como Director Nacional de la Universidad REMAX-BOLIVIA y actualmente es socio consultor y facilitador en TALENTUM.

Consultor y Facilitador en Ventas, Experiencia del Cliente y Desarrollo Personal con más de 10 años de experiencia, trabajando con clientes como: BANCO BISA, TIGO (MILLICOM), BANCO GANADERO, YPFB ANDINA, NESTLÉ, REMAX LATAM, OPTICENTRO, BANCO ECONOMICO, NATURA, BIEN INMUEBLES, AZZORTI, ALICORP, OGA NETWORK, IMCRUZ, SERVISUR, AGRIPAC, GRUPO GEN, UTEPSA, MATSERVICE, CENACE - UPSA, TERBOL, AFP FUTURO DE BOLIVIA, DIMA, CHEVROLET, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA, CBN y otras.