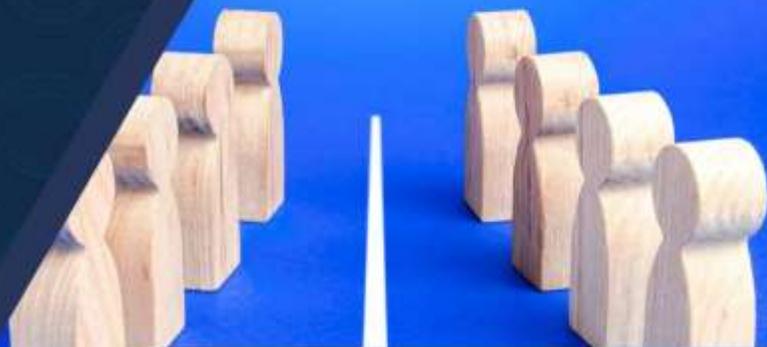


CURSO PRESENCIAL:

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

Telf. 3464000 (int. 218)

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.

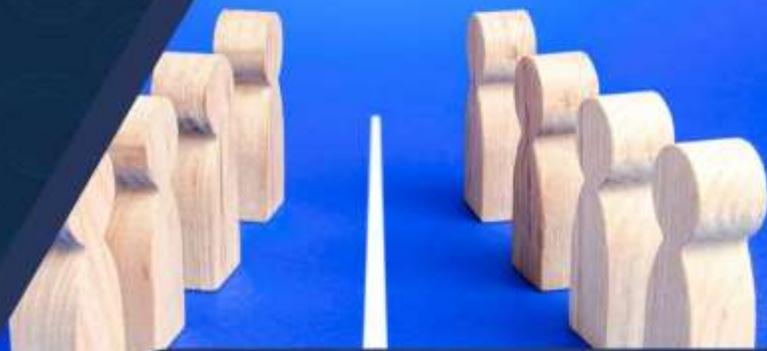
CARGA HORARIA

Nueve (9) horas reloj de actividades presenciales y una (1) hora de trabajo individual.

CURSO PRESENCIAL:

NEGOCIACIÓN COMERCIAL

Y MANEJO DE CONFLICTOS CON CLIENTES



GESTIÓN EMPRESARIAL

CERTIFICACIÓN

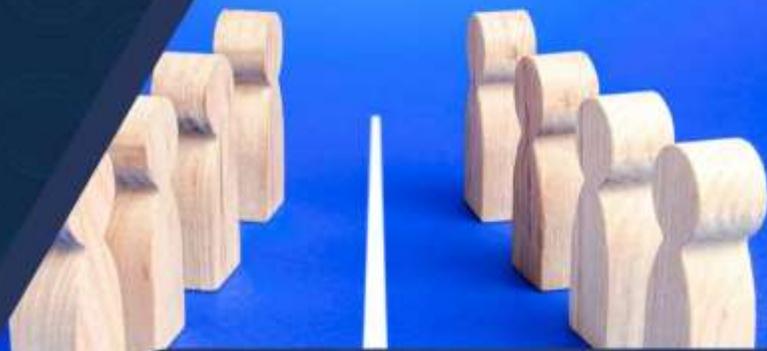
Se entregará un certificado de asistencia avalado por la Universidad Privada de Santa Cruz de la Sierra - UPSA. Podrán acceder a dicha certificación quienes cumplan como requisito una asistencia y presentación de los trabajos del 80%.

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.
- 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.

CURSO PRESENCIAL:

NEGOCIACIÓN COMERCIAL Y MANEJO DE CONFLICTOS CON CLIENTES



GESTIÓN EMPRESARIAL

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 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.