

**CURSO PRESENCIAL:**

# EL ARTE DE PERSUADIR EN VENTAS



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

## INFORMACIÓN IMPORTANTE

**Fecha:** 22, 23 y 27 de febrero de 2024.

**Sesiones:** Jueves, viernes y martes.

**Horarios:** De 19:00 a 22:00 hrs.

**Modalidad:** Presencial.

**Inversión:** 750 Bs.-

**Contacto:** Ronie Kruklis

Telf. 3464000 (int. 218)

Cel. 62100810 - email: [cenace@upsa.edu.bo](mailto:cenace@upsa.edu.bo)

## OBJETIVOS DEL CURSO

Brindar herramientas prácticas a través de la P.N.L. (Programación Neuro-lingüística), las Neurociencias y el conocimiento de las estructuras de personalidad de nuestros clientes; para conectar a un nivel más profundo, causando una buena impresión desde el primer contacto. Realizar un rapport más efectivo generando seguridad y confianza a la hora de ASESORAR a nuestros clientes.

Generar cierres efectivos, identificando puntualmente las necesidades de nuestros clientes, escuchando a nivel empático e indagando adecuadamente para reconocer sus motivaciones; llevándonos, a través de distintas técnicas de persuasión, a responder/argumentar satisfaciendo las necesidades que hemos detectado.

## ¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO?

Para todos los ASESORES que están en el mundo de las VENTAS.

## CARGA HORARIA

9 horas reloj.

## METODOLOGÍA

### Sesiones presenciales

Enseñanzas 100% prácticas y adaptadas a la realidad actual.

### Actividades posteriores a las sesiones

**CURSO PRESENCIAL:**

# EL ARTE DE PERSUADIR EN VENTAS



## GESTIÓN EMPRESARIAL

Lecturas de apoyo. Trabajos prácticos individuales y en equipo. Análisis de casos. Autodiagnósticos. Revisión de trabajos prácticos y respuesta a consultas por parte del instructor.

### CERTIFICACIÓN

Al finalizar el curso 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 mínima del 80%.

### CONTENIDO

#### CONECTANDO Y ENTENDIENDO LAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES:

- Conectando con el cliente: Consejos que permitan orientar a los colaboradores en cómo crear confianza y empatía utilizando la P.N.L. (Programación Neuro-lingüística) para lograr SINTONIA y avanzar exitosamente en el ASESORAMIENTO AL CLIENTE. Test sobre SISTEMAS DE REPRESENTACIÓN según la P.N.L. que permita entender “cómo funciona e impacta” nuestro patrón de comunicación en el entorno en el que nos desenvolvemos. Asertividad y manejo de los SISTEMAS DE REPRESENTACIÓN para generar sintonía con el cliente: herramientas fundamentales para una comunicación de alto impacto.
- METAPROGRAMAS, filtros de la percepción que potencian la CONEXIÓN con nuestros clientes.
- Comprendiendo el lenguaje del cliente, más allá de sus palabras: ¿Cómo empatizar con un cliente utilizando la P.N.L. (Programación Neuro Lingüística)? Entendiendo como la comunicación (verbal y no verbal) impacta en la impresión que generamos y al momento de generar sintonía con el cliente. Herramientas prácticas que permitan potenciar habilidades y aplicaciones de una comunicación centrada en las personas a través de la escucha, empatía y asertividad.
- Entendiendo las necesidades del cliente para brindarle una solución: Tips para indagar y escuchar las necesidades del cliente.
- Modelos DISC: Análisis de nuestra estructura de personalidad y su impacto a la hora de ASESORAR clientes.
- ¿Cómo entender a nuestros clientes en función a su estructura de personalidad?
- ¿Qué hacer y que no hacer a la hora de ASESORAR CLIENTES considerando los distintos estilos de personalidad?
- ¿Qué motiva a nuestros clientes según su estilo de personalidad?
- Guía práctica para ENTENDER y ASESORAR a nuestros clientes en función a sus estilos de personalidad.

**CURSO PRESENCIAL:**

# EL ARTE DE PERSUADIR EN VENTAS



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

## PERSUASIÓN Y CIERRES EFECTIVOS

- Clarificar objetivos que “creen valor” para nuestros clientes.
- Principios y técnicas efectivas de persuasión.
- Pasos para crear un ANCLAJE en nuestros clientes.
- MICRO y MACRO expresiones, para lograr una mejor calibración y entendimiento con el cliente.
- Técnica para abordar objeciones: Admisión de la objeción, Profundización de la objeción y Respuesta positiva a la objeción
- Principales objeciones y cómo tratarlas.
- Tips para concretar cierres efectivos.
- Preguntas y lenguaje enfocado al cierre
- Diferentes técnicas de cierre.
- Análisis y prácticas en distintos escenarios.

## 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

**CURSO PRESENCIAL:**

# EL ARTE DE **PERSUADIR EN VENTAS**



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

ANDINA, NESTLÉ, REMAX LATAM, OPTICENTRO, BANCO ECONÓMICO, 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.