



Guía Didáctica

Técnicas de Negociación

REF: 1510004FC

Modalidad: Online

Duración: 80 horas

Objetivos del curso

- Conocer aspectos básicos de la negociación en cualquier ámbito profesional.
- Dominio en habilidades sociales, mejora y práctica de la inteligencia emocional.
- Lograr adquirir una base en persuasión, asertividad y empatía.
- Contar con las nociones básicas en cuanto a cortesía profesional e imagen corporativa.
- Conocer los protocolos a la hora de tratar con clientes en diferentes situaciones.
- Saber comportarse en reuniones, comidas de empresa u otros ámbitos profesionales.
- Saber cómo preparar una visita.
- Darle la importancia que tiene al cliente, saber investigar sobre sus necesidades.
- Recabar la información que es importante para la negociación.
- Aprender a hacer preguntas y rebatir objeciones.
- Conocer las técnicas de comunicación más importantes.
- Dominio de la escucha activa y el lenguaje corporal.
- Conocer qué es el marco de la negociación.
- Dominio de las técnicas de negociación más destacadas.
- Tener en cuenta las reglas de las cesiones y usarlas convenientemente.
- El objetivo siempre es el acuerdo, dominio del MAPAM.

Contenidos de la formación

UNIDAD 1. INTRODUCCIÓN A LA NEGOCIACIÓN

Concepto y orígenes.

Psicología de la negociación.

Características.

Diferencias entre vender y negociar.

Características y competencias del negociador.

Inteligencia emocional.

Persuasión, Asertividad y Empatía.

Fases de la negociación.

UNIDAD 2. PROTOCOLO DE CORTESÍA

Presentación y preparación de la negociación.

Saludar, atender, despedir.

Cortesía corporativa.

- Comidas de negocios, reuniones y citas.
- Protocolo internacional.

La importancia del marketing y la buena imagen.

UNIDAD 3. PREPARACIÓN DE LA VISITA

El valor de la información:

- Nuestra oferta y la competencia.

Objetivos de la visita.

Estrategia de actuación.

PNL Programación Neurolingüística.

UNIDAD 4. ANÁLISIS DEL CLIENTE

Definición e importancia.

Estrategias comerciales.

Tipos de clientes.

Fórmula para evaluar la satisfacción del cliente.

UNIDAD 5. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

Comunicación en la negociación.

Elementos de la comunicación.

Proceso de la comunicación: Leyes principales.

Interpretación del lenguaje corporal.

La escucha activa.

Barreras de la comunicación.

Errores a evitar.

UNIDAD 6. EL MARCO DE LA NEGOCIACIÓN

Definición e importancia.

Evaluación de competencias.

Lugares de la negociación.

Factores de éxito.

UNIDAD 7. TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN

Negociación para todos.

Negociación integrativa.

Negociación posicional.

Negociación situacional.

Método Harvard.

Otros tipos de negociación.

Las reglas de las cesiones.

Las claves del posicionamiento.

UNIDAD 8. LAS OBJECIONES

Definición.

Adelantarse y prevenir la objeción.

Responder a las objeciones.

Técnicas para las objeciones.

UNIDAD 9. EL ACUERDO

Actuaciones clave para el acuerdo.

Técnicas de cierre.

MAPAM para el acuerdo.

Generalidades de la formación

Metodología:

Formación en modalidad online de 80 horas de duración.

Los cursos online no disponen de material didáctico físico. El acceso al contenido y a los recursos complementarios se realiza a través del aula virtual, identificándose con las claves de acceso que se le proporcionan a cada alumno.

Las tutorías por parte del docente se realizan a través de la plataforma virtual, mediante la cual el docente/tutor dinamiza la formación, resuelve todas las dudas que puedan surgir respecto a la materia, promueve la participación de los alumnos/as y vela por el aprovechamiento de los contenidos didácticos, con tutorías personalizadas.

Es obligatorio realizar el curso a través del campus virtual. Para que el curso sea válido, el/la alumno/a debe acceder dentro del período establecido de forma progresiva (fechas de inicio y finalización) al 75% del temario a través de la plataforma y realizar todas la/s prueba/s de evaluación propuesta/s. El tiempo de conexión de los participantes debe estar en consonancia con el aprendizaje y las horas de duración del curso, como mínimo, será del 30% del total. Se emitirá diploma acreditativo una vez superados los requisitos del curso.

Requisitos para la bonificación:

Para que la formación bonificada sea considerada válida, el/la alumno/a debe:

- Acceder a la plataforma virtual de manera continua y progresiva dentro de las fechas de inicio y fin. El tiempo de dedicación del alumno debe estar en consonancia con la duración del curso.
- Visualizar al menos el 75% de los contenidos teóricos del curso y realizar como mínimo el 75% de las actividades y/o pruebas de evaluación.
- Aprobar la/s evaluación/es final/es obteniendo una calificación mínima de 5/10.