

OBJETIVO GENERAL

Adquirir habilidades que faciliten y mejoren la intervención en procesos de negociación en el entorno comercial y la adopción de estrategias adecuadas en función de las diferencias detectadas entre los servicios ofertados y las demandas del cliente.

DURACIÓN:

Horas totales: 35 modalidad Teleformación

CONTENIDOS FORMATIVOS:

1. LA NEGOCIACIÓN COMERCIAL: EL NEGOCIADOR.

- 1.1. Concepto de negociación comercial.
- 1.2. Diferencias entre vender y negociar.
- 1.3. Elementos de la negociación.
- 1.4. El protocolo de la negociación.
- 1.5. Negociación en terreno propio.
- 1.6. Negociación en terreno contrario.
- 1.7. Negociación en terreno neutral.
- 1.8. La comunicación.
- 1.9. Comunicación verbal.
- 1.10. Comunicación no verbal.
- 1.11. Principios de la negociación.
- 1.12. Plantear nuestro caso de forma ventajosa.
- 1.13. Conocer el alcance y la fuerza de nuestro poder.
- 1.14. Conocer a la otra parte.
- 1.15. Satisfacer las necesidades antes que los deseos.
- 1.16. Fijarse unas metas ambiciosas.
- 1.17. Gestionar la información con habilidad.
- 1.18. Hacer las concesiones conforme a lo establecido.
- 1.19. Tipos y estilos de negociación.
- 1.20. Características del negociador.
- 1.21. Tipos de negociador.

2. EL PROCESO DE LA NEGOCIACIÓN COMERCIAL.

- 2.1. Fase de preparación.
- 2.2. Fase de desarrollo.
- 2.3. Discusión.

- 2.4. Señales.
- 2.5. Propuestas.
- 2.6. Intercambios-concesiones.
- 2.7. Argumentos.
- 2.8. Bloqueos.
- 2.9. Objeciones.
- 2.10. Cierre.
- 2.11. Postnegociación.

3. DESARROLLO DE LA NEGOCIACIÓN.

- 3.1. Estrategias y tácticas.
- 3.2. Estrategias.
- 3.3. Tácticas de negociación.
- 3.4. Comunicación.
- 3.5. Aptitudes, características y preparación de los negociadores. Su elección.
- 3.6. ¿Cómo preparar a los negociadores?.

4. DOCUMENTACIÓN DE LA NEGOCIACIÓN.

- 4.1. Documentación y material de apoyo a la negociación.
- 4.2. Factores colaterales.
- 4.3. El entorno.
- 4.4. El lugar de reunión.
- 4.5. La cuestión de la ética en la negociación.
- 4.6. El perfil del negociador.
- 4.7. El acuerdo.
- 4.8. Algunos criterios para la administración y supervisión.