



Instituto de Formación Profesional CBTech

Estudie desde su hogar y obtenga un certificado universitario

Formación a distancia de

EXPERTO EN GESTION DE VENTAS

Curso de Técnico en Ventas
Integrado como Módulo I del Experto en Gestión de Ventas

1. Unidad 1: La Comunicación es el Camino de la Venta

1. Que es Vender?
2. Quién serían los mejores Vendedores
3. Comunicación
4. Elementos de la Comunicación -Formas
5. Estilos de Comunicación
6. Obstrucciones en la Comunicación
7. Instrumentos de la Comunicación
8. Una buena Comunicación es posible cuando...
9. Ejercicio: Cómo nos comunicamos I,
10. Cómo nos comunicamos II

2. Unidad 2 : La Satisfacción de las Necesidades es la Base de la Venta.

1. El Cliente
2. Necesidades del Cliente
3. Algunos tipos de necesidades son...
4. Jerarquía de las necesidades de A. Maslow
5. Necesidades Fisiológicas, de Seguridad, etc.
6. Ejercicio: Necesidades Racionales y Emocionales

3. Unidad 3 : Estilos de Venta Test de Blake & Mouton

1. Ejercicio: ¿Qué tipo de Vendedor es Usted?
2. Elemento 1: Decisiones
3. Elemento 2: Convicciones
4. Elemento 3: Disposición Personal al Trabajo
5. Elemento 4: Conflictos
6. Elemento 5: Autocontrol
7. Elemento 6: Sentido del Humor
8. Cálculo de la Planilla Personal
9. *Estilos de Venta*

4. Unidad 4 : El servicio es el Respaldo de Todos

1. *Productos Tangibles e Intangibles*
2. *Características del Servicio*
3. *El Servicio*
4. *Nuestro Objetivo*
5. *Servicio es Satisfacer Necesidades*
6. *La Cultura Organizacional*
7. *El Compromiso Personal*

5. Unidad 5 : El Proceso de Ventas

1. *El Proceso de Ventas*
2. *Antes de la Entrevista*
3. *Etapas de la Entrevista de Ventas*
4. *Acercamiento al Cliente*
5. *Sugerencias para un acercamiento efectivo*
6. *Ejercicio: Consiguiendo una entrevista*

6. Unidad 6 : El Proceso de Ventas

1. *Detección de Necesidades*
2. *Indagar*
3. *Saber Preguntar*
4. *Preguntas*
5. *Preguntas Generales*
6. *Preguntas Abiertas*
7. *Preguntas Específicas*
8. *Preguntas Cerradas*
9. *Ejercicio: Indagación*
10. *Ejercicio: Preguntas*
11. *Ejercicio: Importancia en las preguntas*

7. Unidad 7 : El Proceso de Ventas

1. *Saber Escuchar*
2. *Ejercicio: Cómo escuchamos I,*
3. *Cómo escuchamos II*
4. *Actitudes de los Clientes ante la Venta*
5. *Presentación de Beneficios*
6. *Recomendaciones para la Presentación de Beneficios*
7. *Beneficios*
8. *Ejercicio: Características y Beneficios*
9. *Ejercicio: Características y Beneficios de los Productos*

8. Unidad 8 : El Proceso de Ventas

1. *Objeciones*
2. *Tratamiento de las Objeciones*
3. *Limitar la magnitud de la Objeción*
4. *Neutralizar las Objeciones*
5. *Dudas Negativas*
6. *Excusas*
7. *Cierre de Venta*
8. *Cierre Tercera Persona*
9. *Cierre T*
10. *Cierre Disminuya/Comparta el Riesgo*
11. *Cierre Sorpresa*
12. *Ejercicio: Cierre de Ventas*

13. *Seguimiento-Acercamiento II*

9. Unidad 9 : El Equipo de Ventas

1. *El Equipo de Ventas*
2. *Hacia un buen Equipo de Ventas*
3. *Ejercicio: Ganar desarrollando vínculos*
4. *Ejercicio de Aplicación*
5. *Ganar desarrollando vínculos*

10. Unidad 10 : Metas del Mes

1. *La Administración del Tiempo de Ventas*
2. *Priorizar la actividad, y fijar objetivos*
3. *¿Cómo Administrar el Tiempo de Ventas?*
4. *Evitar Postergaciones*
5. *Evasiones que puedan provocar Pérdidas de Tiempo*
6. *Uso de Agendas*
7. *La Tarea de Planificación de Ventas*
8. *Alcanzar las Metas de Ventas*

11. Examen Final

Curso de Programación Neurolingüística Aplicado a la Venta

Integrado como Módulo II del Experto en Gestión de Ventas

Temario

1. **Unidad 1: Conceptos Básicos**

1. Historia
2. ¿Qué es la P.N.L?
3. Supuestos básicos

2. **Unidad 2: Revelando la Estructura Subjetiva**

1. Metaprogramas
2. Creencias
3. Criterios o Valores

3. **Unidad 3: Mejorando la Comunicación**

1. El proceso de comunicación eficaz.
2. Rapport
 - ¿Cómo crear el RAPPORT?
3. Sistemas Representacionales
 - ¿Cómo detectarlos?
 - Algunos predicados que se usan de forma frecuente
 - Construcciones con base sensorial
 - Visual
 - Auditivo
 - Kinestésico
 - Los Procesos de pensamiento
 - Mapa Neurológico de los Patrones de Movimientos Oculares para personas Diestras
 - Indicadores Conductuales
4. Ejercicio
5. El Metamodelo: Modelo de precisión del lenguaje.
 - Generalización
 - Omisión
 - Distorsión
 - Violaciones

Comunicación, Liderazgo y Resolución de Conflictos.

Integrado como Módulo II del Experto en Programación Neurolingüística

Integrado como Módulo III del Experto en Gestión de Ventas

Temario

1. Unidad I: LIDERAZGO

- 1.1. Liderazgo Personal.
- 1.2. Pensamientos y Creencias.

2. Unidad II: LA MOMENTANEIDAD

- 2.1. La Filosofía de la Momentaneidad.
- 2.2. Clave SOL.
- 2.3. Pesar o Sentir.

3. Unidad III: UN ATLETA

- 3.1. Conviértase en un Atleta.
- 3.2. La Voluntad.
- 3.3. La Resiliencia: Factores.

4. Unidad IV: LA COMUNICACION

- 4.1. Introducción.
- 4.2. Comunicación del Líder.
- 4.3. Concepto e Importancia.
- 4.4. Tipos de Comunicación.
- 4.5. Comunicación Organizacional.
- 4.6. Comunicación Efectiva.
- 4.7. Mejorando el Diálogo.

5. Unidad V: EL PODER DEL LENGUAJE

- 5.1. El Poder del Lenguaje.
- 5.2. El Poder del Silencio.

6. Unidad VI: CONCEPTOS

- 6.1. Concepto de Liderazgo.
- 6.2. Teorías.
- 6.3. Estilos.

7. Unidad VII: DISTRIBUCION

- 7.1. Distribución.
- 7.2. Funciones.
- 7.3. Procedimiento.
- 7.4. Controles.**

8. Unidad VIII: EQUIPO

- 8.1. Introducción.
- 8.2. Definición.
- 8.3. Bases del Trabajo en Equipo.
- 8.4. Características de un equipo productivo.

9. Unidad IX: CUALIDADES

- 9.1. Habilidades de Enlace.
- 9.2. Cualidades.

10. Unidad X: LECCIONES DE LIDERAZGO

- 10.1. Las Diez Lecciones del Liderazgo.
- 10.2. El Éxito.
- 10.3. Las Organizaciones
- 10.4. Síntomas.
- 10.5. Proceso de Transformación Organizacional.**

11. Unidad XI: RESOLUCION DE CONFLICTOS

- 11.1. Conflicto
- 11.2. Negociación.
- 11.3. Resolución de Conflictos.

Actividades Obligatorias.

Para profundizar: Lecturas recomendadas

Test de Liderazgo

Manejo de Estados Emocionales y Lenguaje Corporal

Integrado como Módulo IV del Experto en Gestión de Ventas

Temario

1. Unidad 1 – Estados Emocionales

- a. Presentación
- b. Los Orígenes
- c. Filosofía y principios del Análisis Transaccional.
- d. Las metas del Análisis Transaccional.
- e. Los campos de aplicación:
- f. Qué ofrece el Análisis Transaccional:
- g. Creación
- h. Análisis del estado PADRE
- i. Padre Crítico:
- j. Padre Nutritivo:
- k. Muestra de grafismo de Padre Nutritivo
- l. Cuadros de comportamiento
- m. Lenguaje verbal y no verbal del PADRE
- n. Orientación vocacional del Padre
- o. Análisis del estado ADULTO
- p. Muestra de grafismo de Adulto
- q. Orientación vocacional del Adulto
- r. Análisis del estado NIÑO
- s. Concepto sentido de la vida
- t. Claves del Niño
- u. Niño libre Natural / Niño adaptado Sumiso / Niño adaptado Rebelde
- v. Muestra de grafismo de Niño Libre:
- w. Niño Adaptado Sumiso
- x. Muestra de grafismo de Niño Adaptado Sumiso
- y. Niño Adaptado Rebelde
- z. Muestra de grafismo de Niño Adaptado Rebelde
- aa. Lenguaje verbal y no verbal del NIÑO
- bb. Pequeño Profesor
- cc. Muestra de grafismo de Pequeño Profesor
- dd. Orientación vocacional del Niño

2. Unidad 2: Estados Emocionales II

- a. Voces en su Mente
- b. El Padre Nutritivo ama al Niño
- c. El Padre Crítico controla al Niño
- d. Transacciones
- e. Transacciones Complementarias Cruzadas..
- f. Transacciones Ulteriores.
- g. Caricias.
- h. Reconocimiento
- i. Juegos Psicológicos
- j. Pagos Finales
- k. Plan de Vida
- l. Posición Existencial.
- m. A Economía de las Caricias.
- n. Las caricias verbales.
- o. Rituales, Pasatiempos, Juegos, Intimidad.
- p. Trabajo.
- q. Grados.
- r. Roles.
- s. El Triángulo Dramático.
- t. Argumentos.
- u. Decisiones.
- v. Argumentos trágicos y Banales.
- w. Rebusques
- x. Permiso, Protección, Violencia.
- y. El diálogo entre los tres estados
- z. Continuando.
- aa. La naturaleza de las transacciones

3. Unidad 3 – Caricias

- a. Análisis Transaccional: Caricias
- b. Introducción
- c. Clasificación de las Caricias
- d. Descuento
- e. La Economía de Caricias.
- f. Las Caricias Verbales.
- g. La batería de Caricias.
- h. Leyes Generales de las Caricias.

4. Unidad 4 – Transacciones III

- a. Tipos de transacciones
- b. Simples
- c. Compuestas
- d. Complementarias.
- e. Cruzadas.
- f. No ulteriores
- g. Ulteriores
- h. Angulares
- i. Dobles
- j. Ahora entonces recordamos
- k. Transacción simple complementaria
- l. Transacción simple cruzada
- m. Transacción ulterior
- n. Diagnóstico del Contexto de los estados del yo
- o. Contaminación:
- p. Una Mirada distinta:

5. Unidad 5 - El lenguaje corporal

- a. El lenguaje corporal
- b. Nariz, se toca la nariz o presiona
- c. Frente
- d. Oreja
- e. Nuca
- f. Labios
- g. Manos
- h. Las manos juntas o con los dedos entrelazados
- i. Morderse las uñas o meterse el dedo en la boca
- j. Puños
- k. Los brazos cruzados con las manos apretando los brazos
- l. Los brazos cruzados con las palmas de manos debajo de las axilas y los pulgares hacia arriba
- m. La expresividad.
- n. Manos y brazos sin vida
- o. Esconden las manos
- p. Posición Cerrada
- q. Los ángulos y los triángulos
- r. La Mentira
- s. Puños cerrados, dedos y brazos, tensos
- t. Frase
- u. Consejos del Lenguaje para una Negociación
- v. Claves
- w. Administrando la manera de sentarse
- x. Grafico de los Porcentajes % de la Comunicación
- y. Contacto Visual Directo
- z. Brazos y piernas inseguras .
- aa. Rapport.
- bb. Gestos Robocop
- cc. Consejo .
- dd. Resumen de gestos de incongruencias, para calibrar el estado no deseado
- ee. Dedos temblorosos
- ff. Conclusión

6. Unidad 6 – Lenguaje Corporal II

- a. El significado del lenguaje corporal del saludo con las manos apretón de las manos.
- b. Poder
- c. Socializar de forma igual.
- d. Sumisión o entrega.
- e. Saludo dominante
- f. Cómo lograr que los demás escuchen sus ideas.
- g. Proverbio árabe
- h. Logro de Empatía – Rapport
- i. Las Técnicas
- j. La habilidad
- k. Una comunicación eficaz
- l. Aprender a generar empatía y rapport
- m. Ejemplos:
- n. Mejorando...
- o. Las 5 formas principales para lograr el Rapport
- p. El acompasamiento parcial
- q. El acompasamiento cruzado

7. Unidad 7 – Lenguaje Corporal III

- a. Importancia de la comunicación no verbal
- b. Buscando Seguridad:
- c. El Territorio Personal
- d. Zona Intima
- e. Zona Personal
- f. Zona Social
- g. Zona Pública
- h. Caminar erguido
- i. Los hombros caídos
- j. No mirar a una persona
- k. Arreglarse el pelo con la mano
- l. Ajustarse el nudo de la corbata
- m. La palma de la mano abierta.
- n. Unir los tobillos
- o. Apretarse la nariz
- p. Una sonrisa
- q. Manos en las mejillas
- r. Sentarse con las manos agarrando la cabeza por detrás
- s. Pararse con las manos en las caderas
- t. Jugar con el cabello
- u. Comerse las uñas
- v. La cabeza descansando sobre las manos o mirar hacia el piso
- w. Mirar el reloj
- x. Tamborilear los dedos
- y. Silbar mientras se
- z. La mujer que se sienta con las piernas abiertas
- aa. La persona camina muy a prisa
- bb. Si el individuo camina con pasos vacilantes
- cc. Echarse hacia atrás en una butaca
- dd. Poner los pies sobre la mesa
- ee. Las mujeres que miran hacia los lados

- ff. Cuando un hombre mira hacia los lados
- gg. Es posible que existan serias diferencias emocionales entre sí.
- hh. Frotarse las manos; lo que representa: Impaciencia
- ii. Acariciarse la mandíbula
- jj. Mirar hacia abajo
- kk. Brazos cruzados a la altura del pecho
- ll. Inclinar la cabeza
- mm. Palma de la mano abierta
- nn. Entrelazar los dedos
- oo. Mirar a una persona con frecuencia
- pp. Cuando se llama la atención por la ropa y forma en que uno se viste
- qq. Morder un labio con el otro
- rr. Acariciar un objeto determinado inconscientemente
- ss. Si la persona se sienta con las dos piernas unidas paralelamente
- tt. Si el individuo cruza la pierna en un ángulo de 90° al nivel de la rodilla
- uu. La clásica mirada de arriba, abajo
- vv. Frotarse un ojo
- ww. Tocarse ligeramente la nariz; lo que representa: Mentir, dudar o rechazar algo
- xx. Manos agarradas hacia la espalda
- yy. Cruzar las piernas
- zz. Caminar con las manos en los bolsillos
- aaa. El puño cerrado
- bbb. Pestañear constantemente
- ccc. Pisadas repetidas en el suelo mientras se está estático
- ddd. La postura corporal
- eee. Los gestos
- fff. Cinco categorías de gestos
- ggg. La expresión facial
- hhh. La mirada
- iii. La dilatación de las pupilas
- jjj. La sonrisa
- kkk. Mano haciendo el signo de OK.
- lll. Mover la cabeza para afirmar o negar algo
- mmm. Fruncir el ceño en señal de enfado.
- nnn. Signo de "OK"
- ooo. Signo de la "V"
- ppp. Dedo pulgar hacia arriba o hacia abajo

8. Unidad 8 – Lenguaje Corporal IV

- a. Apretón de manos
- b. Dar la mano y agarrar el brazo o el hombro
- c. Entrelazar las manos.
- d. A mayor altura, mayor negatividad.
- e. Meterse las manos en los bolsillos
- f. Otros gestos que denotan mentira
- g. Cruzar los brazos
- h. Si solo nos agarramos un brazo
- i. El cruce de piernas
- j. Los ojos
- k. Cuando fumamos
- l. Imitan gestos
- m. Los gestos son tan variados como las personas
- n. Mirar por encima de las gafas
- o. Reconocimiento de Nuestro Cuerpo
- p. Escuche su Cuerpo
- q. Aprenda a "escuchar" y a ver su cuerpo
- r. Sugerencias adicionales
- s. Centramiento
- t. Cómo interpretar el lenguaje del cuerpo
- u. FIJATE EN LOS GESTOS
- v. DOMINA EL IDIOMA
- w. Gestos abiertos
- x. Gestos cerrados
- y. Inclínación del cuerpo
- z. Sonrisa
- aa. Contacto visual
- bb. Señales de deshonestidad
- cc. Señales de honestidad
- dd. Señales de impaciencia
- ee. Señales de desagrado
- ff. Señales de interés sexual en la mujer
- gg. Señales de interés sexual en el hombre
- hh. Diagrama de como las Emociones producen respuestas
- ii. Los primeros minutos
- jj. Se recomienda
- kk. El saludo
- ll. Los tres tipos de personas
- mm. Kinestésicas
- nn. Visuales
- oo. Auditivas
- pp. Los ojos

9. Unidad 9 – Lenguaje Corporal V

- a. Las manos y los brazos
- b. Frotarse las manos
- c. Las manos en Ojiva o triángulo
- d. Cruce de brazos o piernas
- e. De cara al público
- f. Manos por detrás
- g. De pie con las manos en las caderas
- h. Las manos en la cara
- i. TIPS:
 - Tocarse la nariz
- j. Tocarse la oreja.
 - Meterse un dedo en la boca (o un elemento como un lápiz o cigarrillo)
- k. Apoyar la cabeza sobre las manos es señal de aburrimiento.
- l. Mano apoyada en la mejilla e índice normalmente hacia arriba
- m. Mano en la barbilla.
- n. Tocarse nuca o cabeza, significa que la persona se ha equivocado.
- o. Tocarse la nuca
- p. Tocarse la cabeza
- q. Taparse la boca
- r. Tocarse la nariz
- s. Frotarse un ojo
- t. Tocarse la oreja
- u. Rascarse el cuello
- v. Dedos en la boca
- w. A Modo de Cierre
- x. COMPETENCIAS EMOCIONALES SOCIALES:
- y. Actitudes positivas que favorecen la comunicación
- z. Resolución de Conflictos
- aa. Establecer vínculos
- bb. Colaboración y cooperación

Actividades Obligatorias.

Para profundizar: Lecturas recomendadas