



HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN EN VENTAS

GUÍA DIDÁCTICA

10 HORAS

ÍNDICE

Objetivos.....	3
❑ Objetivos generales	3
❑ Objetivos específicos	3
Contenidos	4
Metodología didáctica	5
Evaluación	6

Objetivos

□ **Objetivos generales**

- Conseguir ser más consciente de la manera que tienes de comunicarte tanto con tu cliente como con tus allegados en general.
- Aprender diversas herramientas prácticas con las que mejorarás el entendimiento en la gestión comercial.

□ **Objetivos específicos**

- Aprender a comprender el proceso de comunicación completo, tomando conciencia de la importancia tanto del habla como de la escucha.
- Analizar la importancia que tiene la escucha como herramienta para la comprensión de tu cliente y de sus necesidades.
- Convertirse en un comercial empático, a través de la escucha.
- Hacer que el participante descubra en sus procesos de comunicación donde están sus fortalezas.
- Proporcionar a los participantes un método práctico para ser más asertivo con el cliente.
- Descubrir el potente valor que tienen las preguntas, para recoger información y acercarte a las necesidades reales de los clientes.

Contenidos

HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN EN VENTAS	Tiempo estimado de dedicación
La escucha activa en la gestión comercial.	15 minutos
Acciones para desarrollar la escucha activa en la gestión comercial.	16 minutos
Ser asertivo llevando las negociaciones al éxito.	17 minutos
El poder de las preguntas en las ventas.	18 minutos
Cuaderno de actividades	9 horas
Tiempo total	10 horas

Metodología didáctica

Esta acción formativa basada en videopíldoras, es un tipo de enseñanza que responde a necesidades de aprendizaje concretas durante un período corto de tiempo. Enfocada en el saber hacer.

Se transmite un contenido clave de forma rápida y eficaz, que favorece la motivación del alumnado.

Cada una de las videopíldoras trabaja un aprendizaje exclusivo, de forma que no dependa una de la otra, sino que trabajen conceptos independientes.

Cada videopíldora precisa ser visualizada al menos 3 veces para un aprendizaje óptimo.

Finalmente, se llevará a cabo la evaluación del alumnado mediante varias actividades de evaluación. Estas actividades de evaluación cumplen con las siguientes características:

- **Contextualizada.** Parten de un contexto profesional, común y concreto, que sitúe al alumnado en una problemática fácilmente extrapolable al entorno laboral.
- **Práctica.** El objetivo de la actividad va más allá de la reproducción fiel del contenido. A partir de un enunciado debidamente contextualizado el alumnado debe ser capaz de responder al mismo poniendo en práctica los contenidos visualizados, teniendo que reflexionar y elaborar la respuesta, evidenciando así la correcta asimilación de contenidos de las videopíldoras.

En esta acción formativa, llamada Herramientas de comunicación en ventas, nos centraremos en una metodología basada en la observación, el descubrimiento y la reflexión. Además, contamos con un *cuaderno de actividades*, en el que encontrarás éstas mismas con sus tareas individuales. Estas tareas pueden ser de auto-observación, registro, reflexiones dirigidas, visualización creativa o conclusiones.

Evaluación

La evaluación del alumnado se realizará en base a:

Requisitos mínimos para la superación del curso:

- Trabajar al menos el 75% de los contenidos de la acción formativa durante el periodo lectivo, aunque para un correcto aprendizaje de los contenidos, es recomendable visualizar el 100% de los mismos.
- Realizar las actividades propuestas.