

CURSO: GESTIÓN DE LAS EMOCIONES PARA VENDEDORES Y EMPRENDEDORES CREATIVOS

JUSTIFICACIÓN

La forma como el consumidor interactúa con el mercado y las marcas ha cambiado radicalmente, ya que los vendedores actualmente, ya no se venden productos, tampoco venden servicios, ahora venden soluciones y experiencias que despierten las emociones del consumidor. Esta nueva tendencia ha dejado claro que un cliente hace una compra para vivir una experiencia emocional. Por tal razón, la gestión emocional tiene un alto impacto en el éxito de un profesional de las ventas, debido a que el vendedor debe comprender las emociones y los sentimientos del comprador para ayudarlo a gestionarlas de forma adecuada y culminar la acción de la venta de forma positiva.

Desarrollar una alta gestión emocional va a permitirle reforzar al profesional en ventas, emprendedor o gestor comercial la superación de objeciones a través de la empatía, construir conexiones emocionales sólidas con sus clientes, darle manejo al rechazo, establecer buenas relaciones con clientes potenciales, mejorar el rendimiento y liderar en el departamento de Venta. Son muchas las empresas que están incorporando la gestión emocional, como procesos de formación en sus equipos de ventas, para maximizar sus potencialidades, sacarle ventaja a la competencia, aprovechar las oportunidades en el mercado y mejorar las perspectivas ante el consumidor.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- Identificar y fundamentar una metodología conversacional desde el coaching ontológico para ayudarlos a alcanzar sus propósitos en las ventas.
- Definir y especificar las emociones que están implícitas en sus procesos de ventas para comenzar a conectarse con sus clientes.
- Comprender y enumerar las emociones que son responsables de sus acciones y que le permiten entregar una buena o mala experiencia en sus procesos de ventas.
- Diseñar y plantear un cronograma de trabajo que le permitan establecer las metas y el tipo de relaciones que puede establecer con sus clientes.
- Diagnosticar y evaluar los puntos de contacto que tienen con sus clientes para mejorar su mapa de experiencia y ser más efectivo con los procesos de ventas.
- Informar y construir canales de comunicación que le permitan tener un acercamiento directo y un trato personalizado con cada cliente.
- Identificar y desarrollar contenidos digitales que sean atractivos para sus clientes y que determinen claramente el tipo de soluciones que ofrecen.

- Registrar y categorizar el tipo de relacionamiento que tienen con el cliente para afianzar el vínculo entre el comprador y el vendedor.
- Informar y advertir al cliente acerca de las condiciones del producto o servicio que se ofrece, de los posibles riesgos, garantías, cambios o devoluciones que tiene derecho a la hora de realizar su compra.
- Plantear y generar los espacios adecuados para conversar con los clientes y resolver los conflictos que se presenten en el proceso de ventas o postventas.

METODOLOGÍA

Estas son las actividades de trabajo que se desarrollarán en el contexto de las sesiones:

- Metodologías experienciales.
- Design Thinking.
- Trabajo participativo y colaborativo.
- Estudios de casos y realización de ejercicios.

DIRIGIDO A

Este curso está dirigido para ti, si eres un vendedor, emprendedor, gestor comercial o trabajas como independiente y deseas trabajar la gestión de las emociones para reforzar tu poder de persuasión a la hora de vender. Quizás deseas tener la capacidad de manejar conversaciones asertivas con los clientes, te gustaría aumentar tus ventas y quieres incorporar a las emociones en tus procesos de ventas. O tal vez, necesitas mejorar tu productividad y ser más consciente del tipo de influencia emocional que provocas en tus clientes a la hora de generar una experiencia con la compra.

DURACIÓN DEL PROGRAMA

40 HORAS

CONTENIDO

UNIDAD 1: Fundamentación del Coaching ontológico.

UNIDAD 2: Interpretación del mundo emocional.

UNIDAD 3: Gestión de las emociones.

UNIDAD 4: Relación de manejo de los clientes.

UNIDAD 5: El mapa de experiencia del cliente.

UNIDAD 6: Cuidado y retención de los clientes mediante la gestión comercial.

UNIDAD 7: Uso de las redes sociales para la innovación de los servicios.

UNIDAD 8: Fidelización de los clientes y fortalecimiento de las relaciones.

EXPERTO FACILITADOR

JOHANA MARÍA PELÁEZ VELÁSQUEZ

- FACILITADORA DEL PROCESO DEL APRENDIZAJE.
- COACH ONTOLÓGICO Y ORGANIZACIONAL. Inspiración Escuela Internacional de Coaching Ontológico profesional. Barranquilla.
- MASTER EN VENTAS Y MARKETING. Centro de Estudios Financieros CEF. Madrid España.
- ESPECIALISTA EN GERENCIA DE MERCADEOS. Business School Ceipa. Medellín.
- PROFESIONAL EN RELACIONES INTERNACIONALES. Fundación Universidad del Norte. Barranquilla.

EXPERIENCIA

- Julio del 2018- noviembre del 2020
- Docente especializada en formación continua convenio SENA con entidades como; ASOECO COLOMBIA, ECAV COLOMBIA, G y D GERENCIA DE DIRECCIÓN DE PROYECTOS SAS.
- Desde junio del 2020
- Life Coach en Tijiko.com
- Desde febrero del 2019
- Mentora en la plataforma Transformatepro.com
- Desde noviembre del 2018

- Entrenadora del ser emocional, a través de sesiones de coaching individuales y/o grupales tanto a nivel personal como organizacional.
- Abril del 2017- diciembre del 2017
- Asesora Externa de Compras. Para la alcaldía Distrital de Barranquilla.
- Abril del 2012- diciembre del 2016
- Gerente de una empresa familiar.

MODALIDAD

REMOTO



CECUninorte

Mayores informes
Teléfonos: (57-5) 3509222
cec@uninorte.edu.co

www.uninorte.edu.co/web/educacion-continuada