

TEMA 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.

TEMA 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.

TEMA 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.

TEMA 4 ANÁLISIS DEL CLIENTE

- Definición e importancia.
- Estrategias comerciales.
- Tipos de clientes.
- Fórmula para evaluar la satisfacción del cliente.

TEMA 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.

TEMA 6 EL MARCO DE LA NEGOCIACIÓN

- Definición e importancia.
- Evaluación de competencias.
- Lugares de la negociación.
- Factores de éxito.

TEMA 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.

TEMA 8 LAS OBJECIONES

- Definición.
- Adelantarse y prevenir la objeción.
- Responder a las objeciones.
- Técnicas para las objeciones.

TEMA 9 EL ACUERDO

- Actuaciones clave para el acuerdo.
- Técnicas de cierre.
- MAPAM para el acuerdo.