PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

07 Negociaciones_de_venta

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE:

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Asesoría Comercial.
- Código del Programa de Formación: 631101.
- Nombre del Proyecto: Plan de Ventas para Empresas MiPymes
- Código del proyecto 2378102.
- Fase del Proyecto: Ejecución.
- Actividad de Proyecto: Realizar informe de la estrategia de ventas acorde con los productos o servicios de la organización.
- Competencia: Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales.
- Resultados de Aprendizaje Efectuar la venta cumpliendo con políticas de la organización
- Duración de la Guía: (44 horas).

2. PRESENTACIÓN



https://oorden.com/2019/09/21/negociacion-efectiva/

La negociación es una forma básica de obtener lo que se desea de alguien más, utilizando por lo general la comunicación verbal. Todos nosotros negociamos cada día; con el vendedor, con el mercado, con nuestros parientes, con nuestros amigos, decidiendo que comer, donde ir, como pasar nuestro tiempo libre, etc. Independientemente de lo que negociemos, buscamos llegar a acuerdos para cerrar “la venta”, así pasamos por diferentes etapas donde resolvemos objeciones y cada una de las partes hace referencia a las ventajas de “su producto” para convencer a su contraparte y así llegar a la mejor decisión.

En ocasiones, este proceso se realiza sobre bienes y/o valores importantes, por lo que se requiere dejar constancia de los acuerdos en “documentos comerciales”, ya sea de manera virtual o física,se convierten en constancias de los procesos y acuerdos de la negociación.

En esta guía se aprenderán a identificar los aspectos relevantes del proceso de negociación y las características de algunos documentos comerciales. ¡Bienvenidos a éste nuevo aprendizaje!

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de Reflexión inicial:

Actividad de Aprendizaje 07_1_Aprendiendo a Negociar. Comprender factores comunes en procesos de comunicación.

Descripción de la(s) Actividad (es): Para desarrollar acertadamente esta actividad siga en orden los siguientes puntos:

1. En el ***MATERIAL_DEL_APRENDIZ_GUÍA_07***. Carpeta de Reflexión, encontrará la actividad denominada "**ACTIVIDAD__Aprendiendo_a_ Negociar"**.
2. En la misma carpeta encontrará el taller con el cual puede resolver la actividad propuesta
3. Una vez finalizada esta actividad, se debe subir al Portafolio del Aprendiz con el mismo nombre.

Ambiente Requerido: Aula.
Materiales: Video Beam, Portátil, Sonido, Colores, Hojas.

3.2. Actividades de Contextualización e Identificación de Conocimientos necesarios para el aprendizaje

La negociación es algo continuo en la vida de la mayor parte de los seres humanos. Es una consecuencia de la vida en sociedad, continuamente deseamos cosas que no dependen sólo de nuestra voluntad, sino también de otros. A menudo, esas otras personas tienen objetivos o intereses diferentes; a veces incluso contrarios a los nuestros. Para conseguir objetivos, es preciso convencer, o bien combinar objetivos propios o ajenos, o al menos conciliarlos.



IMAGENES DE INNOVACION - Búsqueda Imágenes (bing.com)

Por esta razón, la negociación es un proceso creativo donde innovar marca la diferencia. Para afianzar la parte creativa, los invitamos de manera individual a desarrollar el taller: **7_2_MUNDO_ALTERNO** donde deberán buscar alternativas para crear y negociar un muy innovador producto.

Al finalizar, se socializarán los talleres en clase y de manera individual se guardarán en la carpeta "Portafolio del aprendiz" fase ejecución guía 7 actividades de contextualización con el nombre **7_2_MUNDO_ALTERNO.**

Ambiente Requerido: Aula.
Materiales: Video Beam, Portátil, Sonido, Hojas, colores.

.3 Actividades de Apropiación del Conocimiento (Conceptualización y Teorización):



Parte 1: Clase Expositiva 1

Para aprendernos a comunicar de manera asertiva tenemos que tener en cuenta muchos aspectos de nuestra forma de ser y hacer las cosas, pero vamos a resumir el tema por medio de la presentación 1_Presentación_Comunicación Asertiva, para después desarrollar el taller **07_3_1_ TALLER Comunicación Asertiva**, socializar y subir a la carpeta portafolio del aprendiz y a la plataforma territorium.

Parte 2: Clase Expositiva 2



https://www.bing.com/images/search?

Actualmente la venta se realiza intentando satisfacer las necesidades de los clientes, es imprescindible saber, escuchar y analizar las respuestas, para elegir la argumentación adecuada y el tipo de producto más apropiado para satisfacer al cliente. Es importante resaltar las cualidades del producto, hacer referencia a sus ventajas con respecto a los productos de la competencia, y resolver las objeciones del cliente de manera oportuna, el seguimiento, argumento y cierre de la venta.

Para conocer mejor este proceso el Instructor(a) socializará las presentaciones:

2_PRESENTACIÓN_El_proceso_de_ventas_los_7_pasos_a_seguir
3_PRESENTACIÓN_Expo_Clinicas_de_ventas

ACTIVIDAD Para conceptualizar la presentación anterior se invita a los aprendices a desarrollar un diagrama donde se identifiquen los 7 pasos de la venta agregando alguna imagen alusiva a cada una de las etapas y agregarlo al siguiente taller: 7_3_1_PROTOCOLO_DE_VENTAS

Posteriormente se invita al Instructor a socializar las siguientes presentaciones que encontrará en la carpeta Material del aprendiz:

4_PRESENTACIÓN_Técnicas_de_venta
5_PRESENTACIÓN_Estrategias de ventas

Para comprender el proceso de ventas y aprenderlo a aplicar en las diferentes situaciones, los aprendices deberán desarrollar el taller 7_3_2_PROTOCOLO_DE_VENTAS.

Parte 3: Clase Expositiva 3

Como negociadores debemos diseñar estrategias, utilizar técnicas y procedimientos necesarios para utilizar al máximo la información que la empresa tiene de sí misma, aprovechando las ventajas competitivas con el propósito de lograr las ventas. Se puede tener una reunión presencial cara a cara, iniciar una videollamada, enviar un correo electrónico, visualizar un banner en una página web e incluso vía SMS al teléfono móvil. La utilización de estas herramientas y el uso de las tecnologías de la información, con sus diferentes canales que ofrece, fortalece a las organizaciones modernas, de una oportunidad excelente para desarrollar nuevas posibilidades de generación de nuevos negocios.



https://www.bing.com/images

El proceso de venta adquiere un enfoque tecnológico, y como asesor comercial debemos hacer uso de las nuevas tecnologías en el desarrollo de las organizaciones.

El instructor(a) socializará las siguientes presentaciones:

6_PRESENTACIÓN_Conceptos_Negociación
7_PRESENTACIÓN_Tipos_de_Negociación

ACTIVIDAD:

El Instructor(a), enumerará los aprendices de la ficha de 1 a 5 para formar 5 grupos y sortear los casos planteados en el taller: **7_3_3_ACTIVIDAD_DE_NEGOCIACIÓN** que encontrará en la carpeta material del aprendiz y súbalo a la carpeta Portafolio personal/ carpeta evidencias de aprendizaje/ fase ejecución / guía 7/ A2

DINÁMICA_Negociación_en_Ventas

Como preámbulo para desarrollar la evaluación, lo invitamos a que desarrolle el juego denominado **"DINÁMICA_Negociación en Ventas**", el cual encontrará en el siguiente enlace.

https://es.educaplay.com/recursos-educativos/17330257-negociacion_en_ventas.html

Una vez finalizado, como evidencia debe subir pantallazos del desarrollo del juego, y subirlo al portafolio del aprendiz y a la plataforma territorium con el nombre de **Dinámica_Negociación_en_Ventas.**

PRUEBA:
Según instrucciones del instructor(a), resuelva la prueba (Evaluación) "07_3_PRUEBA_Negociaciones_en_la_Venta" en la plataforma Territorium.

3.4. Actividades de Transferencia del Conocimiento:

Actividad de Aprendizaje 07_4: Implementar el proceso de ventas, teniendo en cuenta las herramientas y etapas aprendidas para la realización de una venta.

Teniendo en cuenta el conocimiento que se obtuvo con el estudio del Material de formación :

- **PRESENTACIÓN_El_proceso_de_ventas_los_7_pasos_a_seguir**
- **PRESENTACIÓN_Técnicas_de_venta**
- **PRESENTACIÓN_Estrategias de ventas**
- **PRESENTACIÓN_Conceptos_Negociación**
- **PRESENTACIÓN_Tipos_de_Negociación**

Los aprendices en grupos de proyecto deben realizar un Diagrama de Flujo, Representación Física

y/o Video simulado, denominado: **"VÍDEO/DIAGRAMA DE FLUJO o REPRESENTACION FÍSICA_Ejecución_del_Proceso_de_ventas"** donde se evidencie la aplicación del proceso de venta de su producto y/o servicio, donde se observe claramente: el proceso de venta (los 7 pasos), técnicas de cierre, aplicación de las técnicas de negociación.

Se sugiere contactar con ambientación y escenografía acorde, para realizar de una mejor manera la grabación del vídeo.

socializar en plenaria; con la orientación del instructor, y súbalo a la plataforma Territorium, como Actividad "**07_4_ VÍDEO/DIAGRAMA DE FLUJO o REPRESENTACION FÍSICA_Ejecución_del_Proceso_de_ventas""**

Recomendaciones:

- En lo posible consiga una cámara o celular que maneje una buena resolución, con el fin de que el vídeo tenga una adecuada nitidez.
- Grabar en un lugar que no presente demasiado ruido, por cuestiones de sonido del dispositivo de grabación.
- Los integrantes del grupo de proyecto deben hablar fuerte y vocalizar a la hora de la grabación, preferiblemente realice una prueba de imagen y sonido antes de iniciar formalmente la grabación, con el fin de evitar errores y equivocaciones durante el proceso.
- En el momento de realizar la sustentación de este punto Lleve parlante para facilitar la presentación de la evidencia.
- No olvide apropiarse de los conocimientos necesarios, el uso adecuado de vocabulario y del lenguaje técnico.

: **4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN**

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: **●Actividad de Aprendizaje 07_3_1.**	**Verificar el cumplimiento de los acuerdos, según lineamientos de organización.**	**Materiales:**

●Actividad de aprendizaje 07_03.2. **●Actividad de aprendizaje 07_03.3.** **●Actividad de aprendizaje 07_3.4.** **●Actividad de aprendizaje 07_ 03.5.** **●Actividad de aprendizaje 07_ 03.6.** **07_ 03.7.** **07_3.8** **Evidencias de Desempeño:** **Actividad de aprendizaje** **07_3.5** **07_3.8** **07_3.9** **Evidencias de Producto:** **Actividad de aprendizaje 07_4.**	**Verificar el cumplimiento de los acuerdos, según los lineamientos de la organización.**	Videos, Imágenes, Lectura, Materiales, Presentaciones, Ejemplo y Casos **Actividades (evidencias):** Exposiciones, retroalimentación, Temarios, Talleres, actividades lúdico-pedagógicas **Socialización y lista de chequeo.** **Instrumentos:** Cuestionarios.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Aceptación de un producto: expresión del beneplácito de los consumidores hacia un producto.

Actitud: estado previo en el que se encuentra una persona que se dispone a dar una respuesta. Orientación o toma de postura global de una persona respecto a una situación determinada.

Acuerdo: trato al cual llegan las partes implicadas en una negociación.

Agresividad: actitud de buscar sólo el beneficio propio en el proceso de negociación.

Al contado: compra-venta de bienes y servicios que implica la entrega simultánea del precio y del valor objeto del contrato.

Al portador: expresión que figura en documentos mercantiles que indica que el tenedor del mismo es su legítimo propietario.

Beneficio: diferencia entre los ingresos y gastos.

Estrategia: serie de acciones muy meditadas encaminadas hacia un fin determinado.

Fidelización: es una estrategia del marketing la cual permite que las empresas consigan clientes fieles a sus marcas.

La Comunicación: Comunicar es una palabra que deriva del latín “comunicare”, significa participar, poner en relación, en común o comunión. Comunicar es escuchar. Escuchar al otro es ofrecerle nuestro silencio.

Marketing Personal: es una estrategia de venta de tu propia imagen, con el objetivo de tener una mejor proyección

comunicación asertiva: Habilidad para exponer opiniones o comentarios de forma respetuosa, sin que nadie se sienta ofendido y evitando la posibilidad de que se generen conflictos

Festival: Un festival es un evento generalmente celebrado por una comunidad y que gira sobre algún aspecto característico de esa comunidad y su religión o cultura.

Juegos Lúdicos: Es aquello que se puede realizar en el tiempo libre con el objetivo de liberar tensiones, salir de la rutina diaria y para obtener un poco de placer, diversión y aprendizaje

Las alternativas: son las soluciones con las que se cuenta fuera de la mesa negociadora. Son las posibilidades que dispone cada parte de abandonar la mesa negociadora si no se llega a un acuerdo. Constituyen el mapa de caminos a seguir si fracasan las opciones.

Negociación: es un procedimiento, en el que dos o más personas que tienen intereses comunes, intentan llegar a un acuerdo sobre aquellos puntos en que no concuerdan, con la intención de resolver las diferencias y lograr un convenio beneficioso para las dos partes.

Objeciones: son los obstáculos “peros” de un cliente como respuesta a nuestra propuesta comercial. Son los obstáculos que un cliente puede poner para no seguir una negociación o cancelar una compra.

Persuasión: capacidad o habilidad para convencer a una persona, mediante razones argumentos para que piense de una determinada manera.

Prospecto: es el término con el cual se le denomina a los clientes potenciales de una empresa. Se trata de una persona que ya mostró interés por tu marca, producto o servicio pero que aún no compra.

Visibilidad: capacidad de una marca, negocio u otro tipo de entidad de llegar a ser encontrado, visto y conocido por el mayor número de usuarios posible, particularmente aquellos que forman parte de su público objetivo.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS.

- Enríquez, A. C. (2013). Procesos de Negociación . Bogotá: Ecoe.
- Velásquez, M. O. (2014). Marketing. Bogotá: Ediciones de la U.
- Giraldo, M. &. (2016). Gerencia de Ventas. Colombia: Ecoe Ediciones.
- .Foglia, G. (26 de 09 de 2009). General Proceso de Ventas Obtenido de Universidad de Palermo
- Alfonso Sánchez, R. (2017). Negociación en Colombia:. CIRIEC-España
- Webber, Ross, A . (2004) Una guía para la administración del tiempo.
- ü Bennis, W. (2000). Managing The Dream
- Covey, S. (1989).Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva

7. WEBGRAFÍA:

- http://revistacientifica.fce.unam.edu.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=251&Itemid=61
- https://procolombia.co/noticias/colombia-hoy/recomendaciones-para-hacer-negocios-en-los-paises-arabes
- https://procolombia.co/multimedia/video/empresarios-colombianos-aprenden-como-hacer-negocios-asia
- www.cafam.educación
- http://sena vitual.edu.co
- http://www.destrezascomerciales.com/enlaces/ProgramaClinicasDeVentas2.html
- http://www.destrezascomerciales.com/enlaces/ProgramaClinicasDeVentas2.html
- http://www.formanet.info/wp-content/uploads/2015/07/CIERRE-DE-LA-VENTA.pdf
- https://www.bing.com/search?q=Im%C3%A1genes+de+%E2%80%A2+Lenguaje+corporal+Y+no+VERBAL+Ejemplos+bing.com%2Fimages&cvid=265b2e9be94e4d75bbaf32c2c5cd9fd8&aqs=e

- https://docplayer.es/53751314-Estrategias-de-negociacion.html

.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Edna Pineda.** **Gustavo Nivia.** **Gustavo Luque.**	**Instructora.** **Instructor.** **Instructor.**	**CGMLTI** **CGMLTI** **CGMLTI**	**10/12/2021.** **10/12/2021.** **10/12/2021**

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**Graciela López.**	**Instructora.**	**CGMLTI**	**27/03/2022.**	**Actualización.**
Autor (es)	**Claudia Panqueva.**	**Instructora.**	**CGMLTI**	**24/06/2022.**	**Actualización**
Autor (es)	**Claudia Panqueva.** **Gloria Stella Rodríguez**	**Instructora.** **Instructora.**	**CGMLTI** **CGMLTI** **CGMLTI** **CGMLTI**	**5/12/2023.** **15/02/2024**	**Actualización creación de talleres, restructuración de la guía** **Actualización Diapositivas**

	Carlos Julio **Edna M Pineda**	**Instructor** **Instructor**	**CGMLTI** **CGMLTI**	**15/02/2024** **15/02/2024**	**Actualización Diapositivas** **Actualización Guía.**