GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 1

1. INTRODUCCIÓN

El programa de formación **Técnicas en Ventas** busca que el aprendiz comprenda que dentro de todo proceso de intercambio comercial, es importante contar con estrategias que ayuden a definir las técnicas de ventas adecuadas para los diferentes tipos de clientes, donde se tengan en cuenta aspectos como el contrato a realizar de acuerdo con la normatividad legal vigente y las diferentes propuestas que pueden ofrecerse de un producto o servicio que cumplan con los requerimientos de los clientes.

Durante el desarrollo de la presente guía se abordará el resultado de aprendizaje "**Definir las técnicas de ventas en la negociación, de acuerdo a los perfiles de los clientes",** mediante su desarrollo se lograrán conocimientos relacionados con las ventas y la importancia de utilizar técnicas apropiadas según los perfiles de clientes para la realización negociaciones acordes con sus características y preferencias.

Lo anterior se revisará desde la desarrollo de la Actividad de Aprendizaje AA1. "***Establecer técnicas de negociación de acuerdo con las características del cliente",*** la cual busca que el aprendiz en formación interprete el interés y la decisión de compra del cliente mediante la aplicación de técnicas de análisis del comportamiento del consumidor.

¡Bienvenido!

2. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

Programa de Formación: Técnicas en ventas	**Código:** 62330163 **Versión:** 1
Resultados de Aprendizaje: 26010102101- Definir las técnicas de ventas en la negociación, de acuerdo a los perfiles de los clientes.	**Competencia:** 260101021 Negociar productos o servicios de acuerdo con objetivos estratégicos.
Duración de la guía:	8 horas

3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Actividades Previas
Antes de elaborar las actividades propuestas en esta guía de aprendizaje, es preciso verificar que realizó las siguientes actividades previas al proceso formativo:

a. Actualizar datos

b. Contestar el sondeo de conocimientos previos
c. Presentarse ante su instructor y compañeros en el Foro Social

Importante: Consulte el enlace "**Información del programa**", que se encuentra en el menú del programa de formación, para conocer la descripción, la metodología de estudio, duración, justificación, entre otros aspectos.

Actividades de Reflexión Inicial

Las ventas de productos y/o servicios es uno de los retos más importantes para las organizaciones, debido a que con la globalización los clientes tienen un mayor número de alternativas para escoger y decidir sus compras, por tal razón, la habilidad del vendedor y su entrenamiento se convierte en la herramienta fundamental del éxito en proceso de ventas, especialmente en la aplicación de técnicas para ventas efectivas.

De acuerdo con lo anterior, se invita a reflexionar sobre los siguientes aspectos:

- ¿Cualquier persona puede llegar a ser vendedor?
- ¿Cuáles cree que son las cualidades principales de un vendedor?
- ¿Qué importancia tiene la comunicación en las ventas?
- ¿Qué tipos de clientes conoce y como los identifica?
- ¿Qué tipo de cliente es usted?

Nota: esta actividad tiene como finalidad encaminarlo en el desarrollo de los temas de esta guía de aprendizaje.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

En la actividad anterior se pudo reflexionar sobre las característica y habilidades de un vendedor y sobre la importancia de la comunicación con los diferentes tipos de clientes en el marco del desarrollo de la Actividad de Aprendizaje **AA1 "-Establecer técnicas de negociación de acuerdo con las características del cliente"**.

Con el fin de identificar los conceptos relacionados con el tema en desarrollo, se invita al aprendiz a desplazarse a un lugar determinado donde pueda tener acceso y realizar varias observaciones sobre procesos de ventas, (se sugiere un centro comercial, una tienda de barrio, un supermercado, entre otros).

Una vez identificado el lugar, debe realizar el siguiente ejercicio:

1. Identificar las características del vendedor
2. Identificar las características del cliente
3. Describir el proceso de compra
4. ¿Qué aspectos considera que tuvo en cuenta el comprador para adquirir o no el producto?
5. Describir cómo fue la comunicación, identificando expresiones faciales, tono de voz, entre otros.

Antes de realizar el trabajo de campo se le invita a leer el material denominado "Técnicas de negociación de

acuerdo con el perfil de clientes" y hacer consultas en la web sobre temas como:

- Métodos de venta
- Técnicas de ventas, ventajas y desventajas
- La comunicación en las ventas
- Características de los clientes
- Habilidades del vendedor

Se le solicita al aprendiz fundamentar sus saberes previos, complementando conocimientos mediante la consulta de textos y referencias bibliográficas sobre los temas antes mencionados, puede apoyarse en sus vivencias personales, siguiendo los lineamientos que se presentan y describen en esta guía, los cuales serán ampliados por el instructor.

Encuentro Sincrónico: El aprendiz deberá participar en los encuentros sincrónicos citados por el instructor, principalmente en el encuentro del inicio del programa donde se explicará objetivo del cuso, los resultados y actividades de aprendizaje, las evidencias a desarrollar y sus criterios de evaluación, duración, cronograma de actividades, entre otros aspectos, como por ejemplo resolver dudas e inquietudes, explicar temas técnicos específicos, orientar en la búsqueda de información y entrega de evidencias.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento

Es importante tener presente que los conocimientos adquiridos mediante el seguimiento y aplicación de esta guía, resultan claves para apropiar los conceptos correspondientes a la venta, sus procesos, métodos y sistemas, las técnicas, la comunicación y su importancia en la negociación y el perfil de clientes

Debe tener en cuenta los requerimientos para el alcance de las competencias que propone el programa de formación mediante la presente actividad de apropiación del conocimiento. Para el logro del Resultado de Aprendizaje **"Definir las técnicas de ventas en la negociación, de acuerdo a los perfiles de los clientes"**, se hace necesario que el aprendiz apropie conocimientos basados en los siguientes temas:

- VENTAS: Proceso, métodos y sistemas
- TECNICAS DE VENTAS: Prospección, acercamiento, cuestionamiento y expresión oral y escrita
- COMUNICACIÓN Y NECOCIACIÓN: Comunicación verbal y no verbal, estilos y herramientas de negociación
- PERFIL DE CLIENTES: Características y tipos de clientes.

La Actividad de Aprendizaje **AA1. "Establecer técnicas de negociación de acuerdo con las características del cliente**", permitirá evidenciar el saber adquirido, garantizando el logro de las competencias requeridas mediante la apropiación de conocimientos necesarios para comprender los procesos, métodos, sistemas, técnicas de ventas, comunicación, negociación y perfil de clientes, por lo anterior, es necesario:

- Fortalecer conocimientos a través de la consulta de los Objetos de Aprendizaje (OA) y recursos que se proporcionan en el ambiente virtual.
- Construir y entregar todas las evidencias requeridas para la valoración del instructor.

En plataforma LMS, se encuentra el Objeto de Aprendizaje (OA) para su lectura y comprensión, n él se encuentra la información que permite analizar la conceptualización técnica del presente tema en estudio.

- Objeto de Aprendizaje: **"Técnicas de negociación de acuerdo con el perfil de clientes"**

La revisión de los contenidos propuestos en los recursos educativos (Objeto de Aprendizaje) orientará al aprendiz en el reconocimiento de los temas de ventas, la comunicación la negociación y los perfiles de clientes.

Orientación del Instructor

Para el desarrollo de esta actividad de aprendizaje y sus correspondientes evidencias, el instructor orientará la revisión y posterior profundización en los contenidos y recursos didácticos (objetos de aprendizaje, videos, enlaces externos, bibliografía, otros), dispuestos en el ambiente virtual. Igualmente, brindará realimentación oportuna sobre los resultados de aprendizaje esperados y competencias a alcanzar en el desarrollo del tema.

Así mismo, el instructor, es el encargado de orientar el proceso formativo mediante explicaciones específicas, aclaración de inquietudes, direccionamiento de actividades, recomendaciones para el aprendizaje y desarrollo de evidencias; fomentando en el aprendiz una cultura de investigación, el respeto a los derechos de autor, la calidad como un valor agregado en la comprensión de los temas relacionados con las ventas, la comunicación, la negociación y los perfiles de clientes.

Para el logro del resultado de aprendizaje, el aprendiz realizará las siguientes evidencias:

EVIDENCIA DE CONOCIMIENTO

- **EVIDENCIA 1. Prueba de Conocimiento AA1. Técnicas de Negociación y perfil de clientes".** El aprendiz deberá responder el cuestionario de preguntas relacionado con la temática sobre conceptos como técnica de venta apropiada de acuerdo con el perfil del cliente, método de venta y estilo de negociación. Para asegurar un excelente desempeño en la prueba, se solicita, antes de su presentación, haber dado lectura al material de estudio.

3.4 Actividades de transferencia de conocimiento

En este momento, se ha logrado reflexionar, contextualizar y apropiar los conceptos más representativos que permiten reconocer las diferentes técnicas de ventas existentes, sus procesos, sistemas y métodos, comunicación y negociación y perfil de los clientes.

Para cumplir con esta evidencia, es importante haber revisado, leído y comprendido el material de estudio presentado en esta guía, De acuerdo con las indicaciones del instructor asignado, posteriormente debe ingresar a la plataforma LMS y entregar la actividad (evidencia) desarrollada en la plataforma.

EVIDENCIA DE PRODUCTO

- **EVIDENCIA 2. Presentación "Técnicas de ventas de productos de consumo masivo".** Para mejor comprensión en el desarrollo de la actividad propuesta, es importante revisar los materiales de estudio e

investigar en las referencias bibliográficas sugeridas en esta guía de aprendizaje.

Para la realización de esta actividad de transferencia se solicita:

- Identificar un producto de consumo masivo.
- Realizar una breve descripción de las características del mismo, que puedan ser utilizadas para realizar la venta.
- Escoger la técnica de ventas de su preferencia.
- Definir un estilo y herramienta de negociación.
- Realizar una presentación para cada tipo de cliente.

Para desarrollar la presentación es importante que el aprendiz asuma el rol de vendedor, la presentación debe ser entregada en un video elaborado con la herramienta de su preferencia, El video debe durar en promedio 2 minutos por cada tipo de cliente **(escoja tres tipos de clientes de los que se encuentran en el OA "Técnicas de negociación de acuerdo con el perfil de clientes")**

3.5 Actividades de evaluación.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
EVIDENCIA DE CONOCIMIENTO **EVIDENCIA 1.** Prueba de Conocimiento AA1. Técnicas de Negociación y perfil de clientes".	Interpreta el interés y la decisión de compra del cliente mediante la aplicación de técnicas de análisis del comportamiento del consumidor.	Enlace en LMS a Cuestionario de preguntas.
EVIDENCIA DE PRODUCTO **EVIDENCIA 2.** Presentación "Técnicas de ventas de productos de consumo masivo".		Enlace LMS entrega actividad

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Cliente: Persona que accede a un producto o servicio a cambio de un pago.

Comercio: Transacción que se lleva a cabo con el objetivo de comprar o vender un producto o servicio.

Comunicación: Intercambio de información entre dos o más personas.

Consumidor: Actor económico que dispone de los recursos materiales y financieros para satisfacer sus necesidades.

Correo electrónico: Servicio que permite el intercambio de mensajes a través de los sistemas de comunicación.

Habilidad: Talento o aptitud para desarrollar alguna tarea.

Herramienta: Elementos diseñados para facilitar la realización de una tarea.

Proceso: Actividades vinculadas en forma lógica que se llevan a cabo para obtener un negocio.

Producto: Objeto que se ofrece en un mercado o a un determinado grupo de personas que satisface una necesidad.

Prospección: Técnica utilizada para encontrar clientes potenciales.

Técnica: Conducta que lleva a cabo un procedimiento para llegar a un fin.

Venta: Entregar un bien o servicio a cambio de una retribución económica.

Zonificación: Zona definida que permite distribuir el trabajo para realizar una venta.

5. BIBLIOGRAFÍA

AMERICAN MARKETING ASSOCIATION - AMA. (2016). Recuperado el 29 de Octubre de 2016, de ama.org: https://goo.gl/sSCt93

Casas Orencio, E. (2010). *Técnicas de Ventas de Productos o Servicios.* México: Miguel Ángel Porrúa.

Colosi, T. R., & Berkerley, A. (2006). *La Negociación Colectiva: Cómo Funciona y Por Qué: un Manual de Teoría y Práctica.* Nueva York: Juris bar.

Gabaldón, F. (2006). *Técnicas de Negociaión.* Lulu. com.

Kotler, P. (2000). *Dirección de Mercadotecnia.* México: MacGraw Hill.

Kozicki, S. (2012). *EL NEGOCIADOR CREATIVO.* mÉXICO: De Vecchi Ediciones, S.A.

Reid, A. L. (1980). *Las Técnicas Modernas de Ventas y sus Aplicaciones.* México D.F.: Diana.

Romero, R. (1997). *Marketing.* Lima: Editora Palmir E.I.R.L.

Sabra, J. (1999). *NEGOCIACIONES ECONÓMICAS INTERNACIONALES; Teoría y Práctica.* Montevideo: Ediciones Trilce.

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Ingrid Criollo García	Experto temático	Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información	Octubre de 2016
Rosa Elvia Quintero Guasca	Asesores Pedagógicos	Centro Industrial de Mantenimiento Integral- CIMI. Regional Santander	
Luis Orlando Beltrán Vargas			