

“Las emociones bien gestionadas son el activo invisible más poderoso en una negociación.”

 **Nombre del Curso:** Inteligencia Emocional Aplicada a Ventas y Negociación

 **Duración total:** 24 horas

 **Modalidad:** Presencial, en línea en vivo o híbrido

 **Dirigido a:**

Ejecutivos/as de ventas, representantes comerciales, equipos de atención a clientes, líderes de áreas comerciales, emprendedores y cualquier persona que participe en procesos de venta o negociación.

 **Descripción general:**

Este curso integra los fundamentos de la inteligencia emocional con técnicas efectivas de ventas y negociación. A través de ejercicios prácticos, los participantes aprenderán a reconocer y gestionar sus propias emociones y las de sus clientes para generar vínculos de confianza, superar objeciones con empatía y cerrar acuerdos de manera más efectiva. Es una propuesta formativa centrada en el factor humano como ventaja competitiva.

 **Objetivos del curso:**

Al finalizar, los participantes serán capaces de:

- Comprender el papel de las emociones en la toma de decisiones del cliente.
 - Fortalecer su autoconciencia y autocontrol en contextos de presión comercial.
 - Detectar necesidades emocionales no expresadas durante el proceso de venta.
 - Aplicar herramientas de inteligencia emocional para resolver objeciones y construir acuerdos sólidos.
-

- Establecer relaciones comerciales más duraderas y de confianza.
-

Contenido por módulo:

Módulo 1. Fundamentos de Inteligencia Emocional para Vendedores

- Qué es la inteligencia emocional (IE)
- Competencias emocionales clave en contextos comerciales
- Autodiagnóstico de perfil emocional en ventas

Módulo 2. El Cliente Emocional: Cómo Decide y Qué Valora

- Neuroventas y emociones
- Perfiles de compradores y su relación emocional con el producto
- Detectar señales emocionales en conversaciones de venta

Módulo 3. Autoconocimiento y Autocontrol en la Negociación

- Manejo del estrés, frustración y ansiedad
- Técnicas para mantener la calma y claridad
- Reacciones automáticas vs. respuestas conscientes

Módulo 4. Empatía Comercial y Escucha Activa

- Claves para entender lo que el cliente *no* dice
- Conexión emocional genuina
- Preguntas poderosas para construir confianza

Módulo 5. Asertividad y Comunicación Emocionalmente Inteligente

- Expresar ideas con firmeza y respeto
- Lenguaje verbal y no verbal en el cierre de ventas
- Cómo decir “no” sin perder la relación

Módulo 6. Gestión Emocional de Objeciones y Conflictos

- Transformar objeciones en oportunidades
-

- Técnicas de regulación emocional durante el desacuerdo
- Acuerdos con beneficio mutuo desde la comprensión

Módulo 7. Toma de Decisiones Éticas y Emocionalmente Inteligentes

- El equilibrio entre objetivos y relaciones
- Gestión emocional en negociaciones difíciles
- Cómo construir acuerdos sostenibles

Módulo 8. Integración de la IE al Proceso de Venta y Postventa

- Aplicación práctica paso a paso
 - Cierre emocional del ciclo comercial
 - Seguimiento y fidelización emocional del cliente
-

Formato de entrega:

- Videos explicativos y dramatizaciones
 - Plantillas para autodiagnóstico emocional
 - Role plays de ventas y simulaciones de negociación
 - Ejercicios de reflexión y análisis de casos
 - Guía descargable de herramientas de IE en ventas
 - Constancia digital de participación
-