



VOLMAEformación

Desarrollo personal y crecimiento profesional



Una manera de hacer Europa

"Proyecto cofinanciado por los Fondos FEDER, dentro del Programa Operativo FEDER de la Comunitat Valenciana 2014-2020"



Ponencia impartida el 9 de marzo de 2017 en el CEEI Elche

Desarrollo de las competencias comerciales

M.^a Ángeles Moya Navarro
marian@volmae.com



VOLMAEformación

Desarrollo personal y crecimiento profesional

Desarrollo de las competencias comerciales



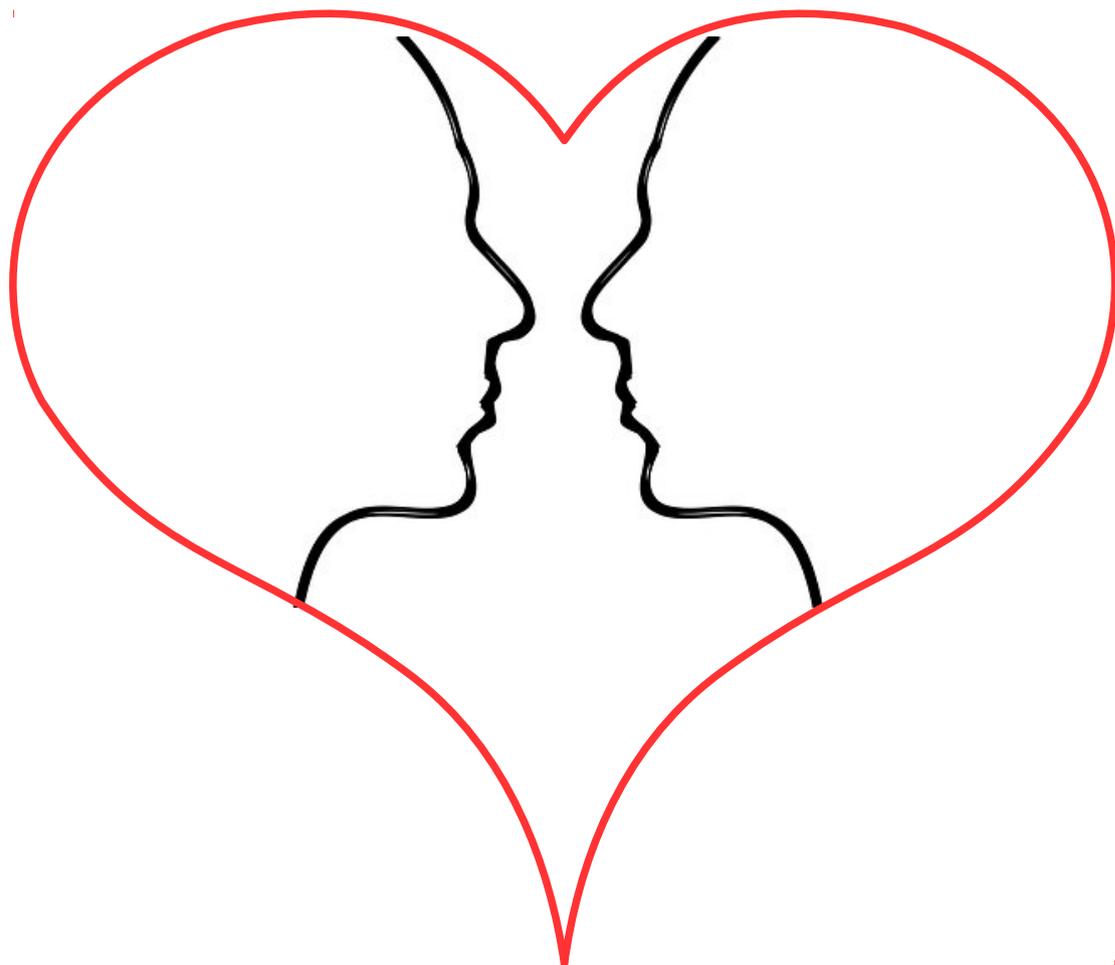
¿Cuál es tu valor diferencial con respecto a otras empresas del mismo sector?



VOLMAEformación

Desarrollo personal y crecimiento profesional

Desarrollo de las competencias comerciales



***LA VENTA ES
COOSA DE DOS
(como mínimo)***



CONDUCTA DE CONSUMIR

Comportamiento que muestra el consumidor al buscar, comprar, utilizar, evaluar y elegir los productos o servicios que satisfarán sus necesidades.

SU MOTIVACIÓN



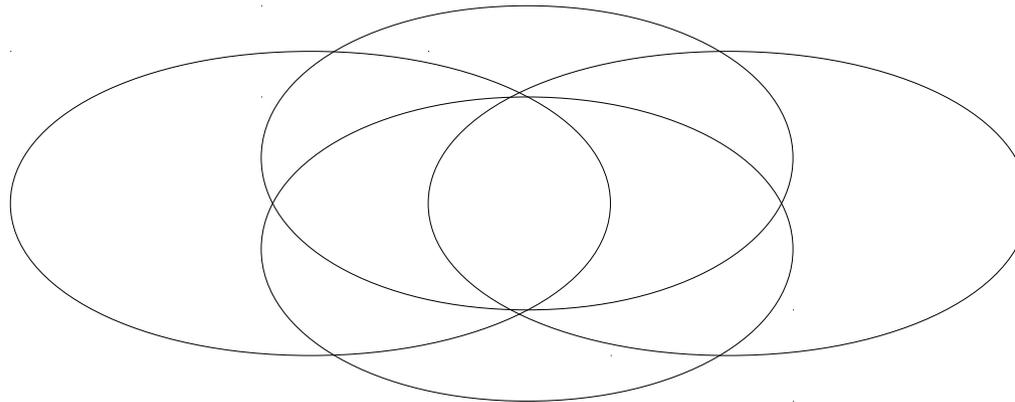
Factores Implicados en la conducta de Consumo:

SOCIALES

Familia
Amigos
Compañeros/as de trabajo

CULTURALES

Etnia
Religión
Clase social
Zona Geográfica



PERSONALES

Edad Intereses
Estilo de Vida
Hábitos

PSICOLÓGICOS

Personalidad
Motivación y emoción
Percepción de uno mismo y del entorno



Motivación y Emoción



Diferentes posibilidades en la decisión y elección:

1. Valor alto + expectativa de éxito alta + un mínimo de deseo/necesidad = alta conducta motivada
2. Valor bajo + expectativa de éxito baja + deseo/necesidad elevado = incrementa la probabilidad de conducta motivada
3. Valor alto + expectativa de éxito baja + deseo/necesidad elevado = maximiza el valor y minimiza la baja expectativa, aumentando la conducta motivada.
4. Valor bajo + expectativa de éxito elevada + deseo/necesidad elevado = minimiza el bajo valor, maximiza la elevada expectativa, incrementa la conducta motivada.
5. Valor bajo + expectativa de éxito baja + bajo deseo/necesidad = disminuye conducta motivada
6. Valor alto + expectativa de éxito baja + bajo deseo/necesidad = minimiza el valor y maximiza la baja expectativa, disminuyendo la conducta motivada.
7. Valor bajo + expectativa de éxito alta + bajo deseo/necesidad = maximiza el valor y minimiza la elevada expectativa, disminuyendo la conducta motivada.



**Por lo tanto,
¿Cuál es la mejor estrategia
comercial que puedo
utilizar?**





VOLMAEformación

Desarrollo personal y crecimiento profesional

Desarrollo de las competencias comerciales

La relación como clave de la venta: negociación y comunicación efectiva.



**En general,
A todo el mundo le gusta comprar,
aunque a nadie le gusta que le vendan.**

**No obstante, a todos/as nos gusta que
nos escuchen, comprendan y ayuden**





1. Autoobservación:
Observa como vendes tu servicio/producto, como te diriges a la otra persona (conducta verbal y no verbal).



2. Autoconfianza:

Ten un buen autoconcepto y estima positiva hacia ti mismo, es primordial

Teoría Profecía Autocumplida



3. Observa a la otra persona:

Fíjate en como se comunica contigo, la velocidad a la que habla, donde mira, que hace con su cuerpo,... adáptate a la persona.



4. Detección de necesidades: Escucha activa y Empatía

Preocúpate por sus necesidades, realiza preguntas desde lo más general a lo más específico, ponte en su lugar, entiende su situación, aclara que entiendes lo que te transmite, e intenta ayudarle.



5. Presenta tu producto/servicio:

Si tu producto/servicio cubre la necesidad de la otra persona preséntalo junto con los beneficios/consecuencias positivas que le proporcionará. Se sincero y humilde, a nadie le gusta que le engañen, y recuerda que la confianza y la credibilidad son herramientas de éxito.



6. Practica y Vence tus miedos:

Practicar es el mejor método para aprender y autocorregirse, exponte a nuevas situaciones sin temor a ser rechazado/a. Tu eficacia mejorará con ello.



PsyCap

Capital psicológico

Estado de desarrollo individual positivo caracterizado por:

- Confiar en el propio esfuerzo y la capacidad de hacer frente a las tareas desafiantes (**AUTOEFICACIA**).
- Hacer una atribución segura de éxito ahora y en el futuro (**POSITIVIDAD**).
- Perseverar en la consecución de los objetivos y reorientar las vías para alcanzarlos cuando es necesario (**OPTIMISMO**).
- Mantener la serenidad cuando hay problemas y sobreponerse tras las adversidades (**RESILIENCIA**).

(Luthans, 2002)



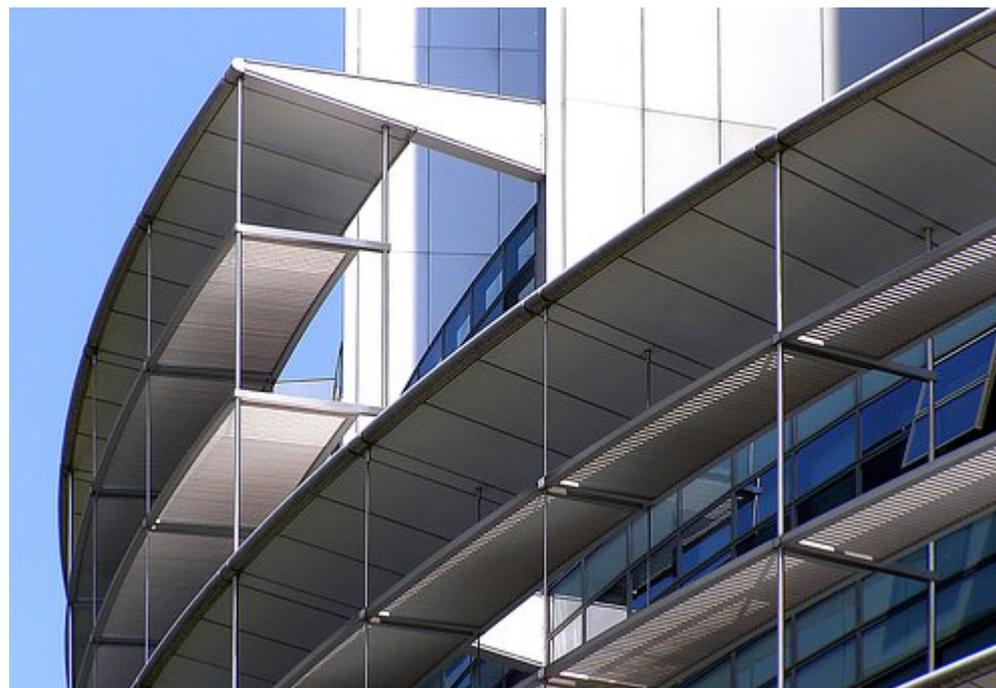


VOLMAEformación

Desarrollo personal y crecimiento profesional

Desarrollo de las competencias comerciales

ROLE-PLAYING DE VENTA



**¡GRACIAS POR SU
PARTICIPACIÓN!**



grupoVOLMAE

Excelencia en Psicología desde 1999

alicante@volmae.com

www.volmae.es