

15 de septiembre



Negociación y Resolución de Conflictos

19:00 a 21:00 hrs
5 encuentros

Modalidad híbrido



Docente: Lic. Vaneska Nuñez Bacarreza
INSCRIPCIONES PARA TODA BOLIVIA





Negociación y Resolución de Conflictos

Objetivo

Aplicar estrategias efectivas de negociación y resolución de conflictos en contextos de marketing, ventas y gestión comercial, maximizando oportunidades, protegiendo relaciones y optimizando los resultados del negocio.

Específicos

- Comprender los principios de la negociación y cómo aplicarlos a diferentes perfiles de clientes y aliados comerciales.
- Identificar estilos de negociación y comunicación que favorezcan el cierre de acuerdos.
- Utilizar técnicas de persuasión y argumentación basadas en datos y valor percibido.

Contenido

Unidad 1: Fundamentos de la negociación comercial

Duración: 2 horas

Alcance teórico:

- Principios básicos de la negociación en marketing y ventas.
- Tipos de negociación: competitiva, colaborativa y mixta.
- Identificación de intereses vs. posiciones.
- Actividad: análisis de un caso real de negociación en ventas.

Alcance práctico:

Diagnóstico inicial de habilidades de negociación

- Cuestionario rápido de auto evaluación para identificar el estilo personal de negociación.

Mapa de casos reales

- Los participantes comparten ejemplos de negociaciones recientes (ganadas, perdidas o empatadas).

- Identificación colectiva de los principios aplicados y errores cometidos.

Análisis guiado de un caso real

- Caso de estudio: una empresa de marketing que enfrenta la presión de un cliente que solicita descuentos excesivos.
- Trabajo en grupos: identificar si la negociación fue competitiva, colaborativa o mixta y proponer una estrategia alternativa.

Unidad 2: Estrategias y técnicas para influir y persuadir

Duración: 2 horas

Alcance teórico:

- Comunicación asertiva y lenguaje persuasivo.
- Técnicas para manejar objeciones y convertirlas en oportunidades.
- Uso de datos, testimonios y storytelling en la negociación comercial.
- Actividad: simulación de negociación con cliente difícil.

Alcance práctico

Taller de mensajes persuasivos

- Redacción de una propuesta de valor para un cliente ficticio usando técnicas de lenguaje positivo y beneficios concretos.

Simulación de objeciones

- Parejas de trabajo: uno asume el rol de cliente con objeciones reales (precio, tiempo, desconfianza) y otro responde aplicando técnicas de reformulación y evidencia.

Ejercicio de storytelling comercial

- Construcción de una breve historia que refuerce la propuesta de valor y genere conexión emocional con el cliente.

Unidad 3: Resolución constructiva de conflictos

Duración: 2 horas

Alcance teórico:

- Fuentes de conflicto en áreas comerciales y cómo anticiparlas.

- Herramientas para resolver conflictos internos y externos.
- Escucha activa y empatía como base de la solución.
- Actividad: role-play de resolución de conflicto entre equipo de ventas y cliente.

Alcance práctico:

Mapa de conflictos recurrentes

- Cada participante identifica los conflictos más comunes en su área y sus posibles causas.

Técnica de "escucha activa bajo presión"

- Ejercicio de escucha y reformulación en situaciones tensas, para demostrar comprensión y desactivar el conflicto.

Role-play de resolución

- Escenario: un equipo de ventas enfrenta a un cliente molesto por un incumplimiento.
- Trabajo en grupos: uno actúa como cliente, otro como vendedor, y un tercero como mediador interno.

Unidad 4: Preparación profesional de negociaciones

Duración: 2 horas

Alcance teórico:

- Investigación y análisis previo: conocer al cliente y su contexto.
- Plan de negociación: objetivos, límites y concesiones.
- Herramientas digitales y de IA para planificar y documentar acuerdos.
- Actividad: elaboración de un plan de negociación usando IA.

Alcance práctico:

Investigación previa con IA y fuentes abiertas

- Uso de herramientas como ChatGPT, LinkedIn Sales Navigator y Google Trends para conocer el perfil y las necesidades del cliente.

Diseño de plan de negociación

- Definición de objetivos, concesiones posibles, alternativas y puntos de cierre.

Simulación digital

- Uso de IA para generar posibles escenarios de objeciones y ensayar respuestas.

Unidad 5: Proyecto aplicado y compromiso profesional

Duración: 2 horas

Alcance teórico:

Alcance práctico:

Caso final real

- Cada participante selecciona un cliente o situación actual que requiera negociación y aplica la metodología aprendida.

Presentación de propuestas

- Exposición breve de la estrategia de negociación y resolución de conflictos ante el grupo.

Feedback colaborativo

- Retroalimentación de pares y del facilitador, identificando mejoras y aciertos.

Compromiso profesional

- Redacción de un acuerdo personal de aplicación en su puesto de trabajo, con indicadores de seguimiento.



Dirigido a: _____

Profesionales, técnicos, docentes, personal administrativo y emprendedores de diferentes sectores que deseen mejorar su productividad mediante el uso de herramientas de inteligencia artificial accesibles, sin necesidad de tener formación técnica previa.

También está orientado a personas que gestionan múltiples tareas, generan contenidos, lideran equipos o buscan optimizar sus procesos diarios mediante soluciones prácticas y digitales

Duración _____

SEPTIEMBRE

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					



Horario _____

Lunes, Miércoles, jueves, Viernes y Lunes

19:00 a 21:00 Hrs.

10 hrs reloj.

Modalidad

- **Virtual** para toda Bolivia y LATAM

Alcance:

Este curso brinda las herramientas necesarias para comprender y aplicar estrategias de negociación y resolución de conflictos en el ámbito comercial. Se abordan los fundamentos de la comunicación efectiva, los estilos de negociación y el manejo constructivo de desacuerdos, con un enfoque práctico en marketing, ventas y gestión de clientes. Además, incluye el uso de técnicas de persuasión basadas en datos y el aprovechamiento de herramientas digitales e inteligencia artificial para optimizar los procesos, fortalecer relaciones y garantizar mejores resultados en los negocios.

Inversión:

PRECIO
NORMAL:

860 Bs.

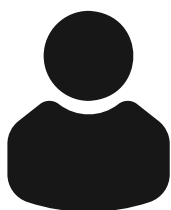
PREVENTA
(HASTA EL 8 de septiembre):

810 Bs.

PRECIO CORPORATIVO
(3 O MÁS PERSONAS):

760 Bs.





Docente:

Lic. Vaneska Nuñez Bacarreza

- Profesional con más de 16 años de experiencia en capacitación y desarrollo, diseño de programas educativos innovadores y tutorías personalizadas, tanto en entornos presenciales como virtuales.
- Especialista en crear experiencias de aprendizaje dinámicas que maximizan el potencial de estudiantes y colaboradores.
- Apasionada por el uso de la tecnología para potenciar el aprendizaje y comprometida con la democratización de la educación, ofreciendo acceso a enseñanza de calidad a nivel global.

¿Qué Incluye tu Inscripción?:



Clases virtuales en vivo por **GOOGLE MEET** junto al docente y tus compañeros, una oportunidad de networking.



Material digital de apoyo disponible de manera indefinida en la nube, desde donde podrás ver y/o descargar tus clases grabadas y documentos.

Factura.



Certificado con valor curricular con **13 horas académicas**, avalado por Wibel, marca oficial registrada de GRUPO BELCAS con matrícula de comercio e identificación tributaria: 375983023 y el Colegio de Ingenieros Industriales de Santa Cruz.

¿Cómo Inscribirte?

1

Ingresa a :

wibel.net



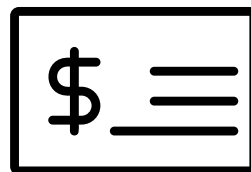
Inscripciones habilitadas 24/7



Visítanos a la Calle Jaurú
#2410 , Entre 2 y 3 Anillo,
Entre Av Paraguará y Av.
Guapay, Santa Cruz de la
Sierra, Bolivia.

HORARIO DE ATENCIÓN: De
08:30 a 12:30 y de 14:30 a
18:30 de lunes a viernes y los
sábados de 08:30 a 12:30.

2



Comparte tu comprobante
digital de pago donde indique el
monto, fecha y hora del pago
efectuado; a uno de los
siguientes contactos de
WhatsApp:



+591 78492505
+591 78164943
+591 78528175

Métodos de Pago:



Tigo Money: 76070714
Titular: BELCAS S.R.L.



NºCuenta: 2000182683
Cuenta Corriente
Nit: 375983023



Titular: BELCAS S.R.L.
Cuenta de Ahorro:
10000055213800
NIT: 375983023



Titular: de BELCAS S.R.L.
Nº Cuenta: 2000182683 / Cuenta Corriente
NIT: 375983023