

Asignatura de Técnicas de Venta y Negociación

1. Competencias	Comercializar productos y servicios crediticios y financieros complementarios, con base en un diagnóstico de las necesidades del cliente/socio y considerando el portafolio de productos y servicios de la institución de ahorro y préstamo, en apego a la normativa aplicable, para apoyar proyectos de desarrollo económicos de la región, y el logro de los objetivos y la productividad de la institución.
2. Cuatrimestre	CUARTO
3. Horas Teóricas	29
4. Horas Prácticas	61
5. Horas Totales	90
6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre	6
7. Objetivo de aprendizaje	El alumno desarrollará la venta de productos financieros, a través de técnicas de venta y negociación, para contribuir al logro de las metas comerciales de las cooperativas de ahorro y préstamo y promover la educación financiera.

Unidades de Aprendizaje	Horas		
	Teóricas	Prácticas	Totales
I. Técnicas de Venta	20	35	55
II. Negociación	9	26	35
Totales	29	61	90

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

TÉCNICAS DE VENTA Y NEGOCIACIÓN

UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de aprendizaje	I. Técnicas de Venta
2. Horas Teóricas	20
3. Horas Prácticas	35
4. Horas Totales	55
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno desarrollará las distintas técnicas de venta, para la comercialización de productos financieros:

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Introducción	Explicar los conceptos de ventas y atención al cliente, así como su importancia para las organizaciones. Identificar los conceptos relacionados con las ventas: Prospecto, cliente, servicio y satisfacción al cliente, catálogo de productos.		Ordenado Habilidad de gestión de la información Autodidacta Analítico
Proceso de ventas	Identificar las etapas del proceso de ventas y sus características: - Inducción - Desarrollo - Cierre - Posventa		Ordenado Habilidad de gestión de la información Autodidacta Analítico
Técnicas de ventas	Identificar las distintas técnicas de ventas, sus etapas y aplicación: - AIDA - PRAINCODERECI - SPIN - Cross Selling - UpSelling	Desarrollar las técnicas de ventas en función de la naturaleza de la empresa, tipo de producto y tipo de mercado	Ordenado Habilidad de gestión de la información Autodidacta Analítico

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Programa de ventas	Identificar las etapas del programa de ventas y sus elementos: planeación: - definición de objetivos e indicadores de ventas organización: - estructura de la fuerza de ventas - métodos de trabajo de ventas dirección - motivación de ventas - liderazgo - toma de decisiones control: -supervisión de ventas. - seguimiento de estrategias comerciales Identificar los tipos de programas de ventas y su estructura.		

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

TÉCNICAS DE VENTA Y NEGOCIACIÓN

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
A partir de un caso de una cooperativa financiera, elaborar un manual de ventas que contenga: Objetivo Filosofía organizacional Catálogo de productos o servicios Mercado meta Implementación de las etapas de la técnica de ventas Análisis del programa de ventas: objetivos establecidos, proceso de ventas, métodos de trabajo, motivación y supervisión. Conclusión	1. Comprender los conceptos relacionados con las técnicas de ventas. 2. Identificar las etapas de las técnicas de ventas. 3. Desarrollar las técnicas de ventas en función de la naturaleza de la empresa, tipo de producto y tipo de mercado 4. Comprender los elementos del programa de ventas y su importancia	Estudio de caso Rúbrica

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

TÉCNICAS DE VENTA Y NEGOCIACIÓN

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Lectura guiada Ejercicios prácticos. Tareas de investigación	Equipo de cómputo Proyector Material audiovisual Pintarrón Impresos Plataformas educativas digitales Herramientas de videoconferencia Tutoriales Internet

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

TÉCNICAS DE VENTA Y NEGOCIACIÓN

UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de aprendizaje	II. Negociación
2. Horas Teóricas	9
3. Horas Prácticas	26
4. Horas Totales	35
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno implementará estrategias de negociación para contribuir a la venta de productos financieros acorde a las políticas de la organización

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Factores y estilos de la negociación	Definir factores internos y externos de la negociación (tiempo, poderes, información, cultura, educación, estándares, experiencia, competencia). Identificar los estilos de negociación.	Determinar cómo afectan los factores internos y externos a la negociación. Seleccionar el estilo de negociación que convenga de acuerdo al análisis de factores (Matriz).	Proactivo Respeto Responsabilidad Iniciativa Puntualidad Crítico Espíritu de superación personal Analítico

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Elementos que influyen en el éxito de la negociación	Distinguir aspectos que influyen en la negociación: -Personales: Características de la personalidad (carisma, audacia, comunicación, manejo de la inteligencia emocional) - Comunicación: Estilos (relacionador, persuasivo, analítico y directivo) y patrones (Verbal, corporal/sonora: expresión facial, postura corporal, tono muscular, ritmo respiratorio, tono de voz y gesticulación)	Determinar la táctica personal que defina el estilo de comunicación a utilizar considerando sus rasgos personales.	Proactivo Respeto Responsabilidad Iniciativa Puntualidad Crítico Espíritu de superación personal Analítico

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

TÉCNICAS DE VENTA Y NEGOCIACIÓN

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
A partir de un caso de venta, elabora un reporte que incluya: - Factores y estilos de negociación - Elementos que influyen en el éxito de la negociación.	1. Identificar los factores y estilos de negociación 2. Comprende los elementos que incluyen en el éxito de la negociación 3. Relaciona la importancia de la negociación con el proceso de ventas.	Estudio de caso Rúbrica

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

TÉCNICAS DE VENTA Y NEGOCIACIÓN

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Lectura guiada Ejercicios prácticos. Tareas de investigación	Equipo de cómputo Proyector Material audiovisual Pintarrón Impresos Plataformas educativas digitales Herramientas de videoconferencia Tutoriales Internet

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
		X

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

TÉCNICAS DE VENTA Y NEGOCIACIÓN

CAPACIDADES DERIVADAS DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA

Capacidad	Criterios de Desempeño
Elaborar programas de ventas con base a la oferta de servicios crediticios para contribuir al logro de las metas institucionales.	Diseña un programa de ventas para servicios crediticios que contenga: - Descripción de los productos o servicios - Mercado meta - Objetivos y metas - Recursos necesarios (financieros, materiales, humanos y tecnológicos) - Estrategias de venta - Medios de difusión y promoción - Presentación del Plan - Validación del plan

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	

TÉCNICAS DE VENTA Y NEGOCIACIÓN

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
José Escudero Serrano	2016	Técnicas de venta y negociación	Madrid	España	Parainfo

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Asesor Financiero Cooperativo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2020	