

---

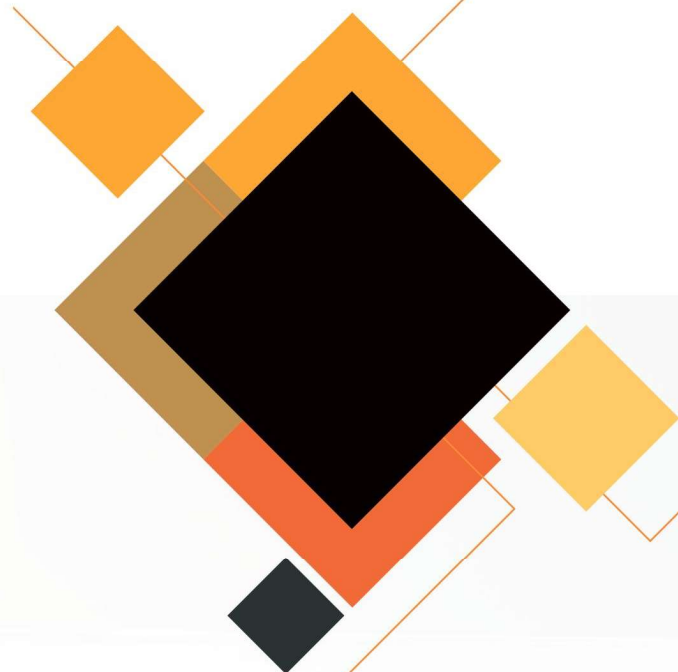
Curs pràctic per a  
**EMPRENEDORS COMERCIALS**  
amb tècniques  
**D'ALT RENDIMENT**

---

COL·LEGI  
OFICIAL  
AGENTS  
COMERCIALS  
LLEIDA

*la gent amb gen comercial*

FORMACIÓ



## 0. Introducció

El Col·legi d'Agents Comercials de Lleida, fundat el 1926, vol posar a l'abast de totes les persones que treballen o volen treballar en el món comercial les eines actuals i adequades per obtenir el millor rendiment en la seva professió. L'arribada de la cultura de la digitalització i la transformació dels mercats locals en globals generen una situació que requereix nous mètodes de treball i actituds d'aprenentatge continu.

Va dirigit als agents comercials que ja exerceixen la professió i volen millorar els seus coneixements i als nous professionals que comencen a treballar en el món comercial. L'objectiu principal del curs és ser capaç de dur a terme negociacions exitoses i analitzar i comprendre els elements que intervenen en una presentació comercial i les necessitats dels clients. Els professionals que impartiran el curs us donaran el suport per elaborar el projecte final inherent a l'obtenció del títol avalat pel Consell de Catalunya i el Col·legi Oficial d'Agents Comercials de Lleida.

## 1. Objectius

La naturalesa del treball comercial, tant de productes com de serveis –intermediari, *broker*, corredor o agent–, tot i els canvis tecnològics, continua tenint la seva arrel en la compra/venda. I aquesta operativa requereix, a més d'una bona pràctica basada en la confiança personal, determinades habilitats i coneixements específics. El curs que presentem ha de millorar aquestes aptituds i subministrar els coneixements teòrics i pràctics.

## 2. Alumnes

El plantejament òptim és que cada curs tingui un nombre d'alumnes fins a un màxim de 15. Poden matricular-se professionals que pertanyen al Col·legi d'Agents Comercials, però també altres que no estiguin col·legiats. I, així mateix, joves amb vocació comercial que es trobin encara estudiant o hagin acabat de fer-ho. En aquest últim grup d'alumnes seria convenient un nivell mínim de formació professional, però aquest detall no ha de ser cap inconvenient insalvable si hi ha una acreditació o currículum d'experiència professional validada.

És important que l'alumne mostri una certa iniciativa per trobar feina o per progressar a partir del seu lloc de treball actual, així com una voluntat d'esforç per aconseguir els seus objectius i *targets* professionals.

Per tal de poder matricular-se al curs, l'equip de la Junta durà a terme una entrevista personal amb cada alumne per conèixer de primera mà la seva formació, inquietuds, interès, capacitat i disposició. D'aquesta manera, es podrà valorar si el perfil del candidat encaixa perfectament en el model de curs programat pel Col·legi.

## 3. Metodologia

Els alumnes treballaran al costat de professionals tot utilitzant una metodologia d'anàlisi, debat i conclusions. Els professors, la majoria dels quals amb una reconeguda trajectòria i procedents de diferents sectors, intercanviaran idees i establiran, juntament amb els alumnes, estratègies d'actuació comercial i discutiran les millors maneres d'adoptar decisions adequades. La metodologia a utilitzar en el curs està basada en treballar sobre l'anàlisi del cas pràctic (*learning by doing*).

De tota manera, quedarà inclòs dins del programa del curs un temari de coneixements bàsics que serà impartit per diferents especialistes i, enfocat dins d'una òptica de pràctica comercial.

## 4. Continguts

El curs està encarat a les tècniques de venda i formació de venedors i tècniques de negociació.

### TÈCNiques DE VENDA I FORMACIÓ DE VENEDORS

#### Objectiu general:

- Analitzar i comprendre els elements que intervenen en una presentació comercial i les necessitats del clients.

#### Objectius específics:

- Adquirir coneixements sobre el procés comunicatiu en una situació de venda i l'argumentació que cal fer.
- Aprendre a detectar indicis de compra i tècniques per presentar el preu i tancar la venda.

#### Continguts:

1. La Presentació.
  - 1.1 Determinar aquells elements que intervenen en una presentació.
  - 1.2 Analitzar la importància de la presentació i el procés global de la venda.
  - 1.3 Destreses implicades.
  - 1.4 Comportament òptim.
2. L'anàlisi de necessitats.
  - 2.1 Respondre a la pregunta: per què compra el client?
  - 2.2 Analitzar l'empatia com a tècnica bàsica per aconseguir conèixer les necessitats del client.
  - 2.3 Aprendre a realitzar les preguntes adequades per extreure el màxim d'informació.
  - 2.4 Analitzar i desenvolupar el procés d'escolta activa.
3. L'argumentació.
  - 3.1 Analitzar i desenvolupar el procés de la comunicació intencional.
  - 3.2 Determinar diferents tipus d'arguments.
  - 3.3 Establir les fases que componen l'elaboració i l'exposició de l'argument.
  - 3.4 Analitzar els requisits necessaris per elaborar i desenvolupar arguments.
  - 3.5 Aprendre tècniques de comunicació persuasiva que facilitin la fluïdesa del pensament i el control de la improvisació.
4. El tractament de les objeccions.
  - 4.1 Analitzar i estudiar els diferents tipus d'objeccions.
  - 4.2 Elaborar estratègies per fer front a cada tipus d'objeccions.
  - 4.3 Determinar els requisits necessaris per detectar i abordar eficaçment les objeccions.
5. Tècniques de presentació del preu.
  - 5.1 Establir elements implicats en la conclusió o tancament de la venda.
  - 5.2 Aprendre a detectar, analitzar i valorar els indicis de compra.
  - 5.3 Treballar diferents tècniques de presentar el preu.
6. Tècniques de tancament.
  - 6.1 Analitzar els requisits necessaris per realitzar un tancament de venda reeixits.
  - 6.2 Treballar diferents tècniques de tancament.

## TÈCNIQUES DE NEGOCIACIÓ

### Objectiu general:

- Ser capaç de dur a terme negociacions exitoses sobre diferents aspectes.

### Objectius específics:

- Analitzar i aprofundir en els conceptes, metodologies i eines per una negociació avantatjosa.
- Identificar els elements que facilita una negociació amb sentit estratègic.
- Conèixer els elements que configuren la meta comunicació en la negociació.
- Conèixer les tàctiques i contra-tàctiques de la negociació.
- Identificar els diferents estils de negociador.
- Desenvolupar habilitats que potenciaran la negociació.
- Aprendre a sortir de situacions d'estancament que es poden produir en una negociació.
- Identificar l'estil natural de negociació i els punts forts i febles d'aquest estil.
- Identificar les posicions i reconèixer els interessos de les parts d'una negociació.
- Afrontar millor les situacions de negociació que es produeixen en l'àmbit de treball.
- Destacar la importància de la negociació en treball i en la societat en general.

### Continguts:

1. El conflicte. Concepte de negociació.
  - 1.1 Què és negociar?
  - 1.2 Quan s'ha de negociar?
  - 1.3 Què es pot negociar?
2. Fases i models de negociació.
  - 2.1 Models de negociació: Negociació per posició, negociació per principis i negociació per situació.
  - 2.2 Fases de la negociació.
  - 2.3 Preparació de la negociació.
  - 2.4 Conducció de la negociació.
  - 2.5 La rematada de la negociació.
3. Estratègies en la negociació.
  - 3.1 La manipulació.
  - 3.2 Les tècniques de manipulació.
  - 3.3 Els límits de la manipulació.
  - 3.4 La vigilància del negociador.
  - 3.5 Raonar en termes d'alternativa.
  - 3.6 Disposar d'una estratègia.
4. Les dimensions psicològiques de la negociació.
  - 4.1 Tipus de negociació: Distributiva o conductual, integrativa.
  - 4.2 Actitud i situacions que condueixen a la negociació competitiva o a la cooperativa.
  - 4.3 Dosificació competició-cooperació.
5. Utilització dels conflictes i els desacords.
  - 5.1 L'objecte del desacord.
  - 5.2 Diferents etapes del conflicte.
  - 5.3 Principis d'acció.

6. Sortides de les situacions de bloqueig.
  - 6.1 Definició dels límits.
  - 6.2 Límit de sortida.
  - 6.3 Zona d'objectiu.
  - 6.4 Límit de ruptura.
  - 6.5 La combinació dels límits de les parts negociadores.
  
7. Aportació de la programació neurolingüística a la negociació.
  - 7.1 La utilitat de la programació neurolingüística en processos de negociació.
  - 7.2 L'aspecte lingüístic de la comunicació.

## 5. Docents

El projecte, estructura, organització i funcionament del curs seran competència del Col·legi Oficial d'Agents Comercials de Lleida, que en serà el màxim responsable. La Junta durà a terme la coordinació del curs.

**BEA OBIS**, és la professora i tutora referent del Curs Pràctic per a Emprenedors Comercials amb Tècniques d'Alt Rendiment.

Diplomada en Turisme i amb un post-grau en govern local, un Màster en direcció hotelera li va descobrir les vendes intangibles i va seguir amb el màrqueting en atenció al client a EADA. L'experiència la va portar a graduar-se en comunicació eficaç i presentacions d'alt impacte Dale Carnegie. Darrerament, a Madrid, formada en lideratge des del auto desenvolupament personal i la comunicació del líder al "*Foro Técnico de formación*".

En paraules d'ella "*Descobrir les meves capacitats com a formadora en diferents àmbits i amb el mateix fil conductor (habilitats personals) m'ha obert un ventall de possibilitats de transmissió de coneixements a les persones que volen millorar personal i professionalment el seu entorn i redescobrir-se elles mateixes. Graduar-me en comunicació eficaç i presentacions d'alt impacte m'han permès analitzar diversitats i alternatives al que ens és quotidià. Creixem des del nostre propi desenvolupament personal amb creativitat i amb un punt de rebel·lia que ens fa singulars i diferents. No pareu d'aprendre i apliqueu els vostres coneixements*".

### PONÈNCIES

#### HOW TO DEAL IN THE NATIONAL MARKET

**ANTONIO CLARAMUNT** és Diplomat en comerç internacional per EAE-Barcelona, Diplomat en màrqueting per Cranfield School of Marketing (Bedford, Anglaterra), Diplomat PDD per IESE-Barcelona, Diplomat en francès i anglès. Coneix perfectament l'italià, l'alemany i el portuguès. Director d'exportació de Cerveza San Miguel (1967-1999).

Al llarg de la seva carrera ha comercialitzat productes en una trentena de països. Fundador i President del grup d'empreses Igan que comercialitza begudes, peix, alimentació, higiene personal, drogueria i marques pròpies a nivell internacional.

## OBTENIR UN SÍ

**JORDI MITJANS I PRAT** imparteix accions formatives, ponències i seminaris d'Habilitats comunicatives i comercials, Intel·ligència emocional, Gestió de conflictes, Neuromàrketng i Neurolideratge, tot vinculat a les ciències del comportament.

Diplomat en Ciències Empresarials. Màster en Gestió i tècniques superiors d'empresa.

Director d'empresa d'emmagatzematge i distribució d'alimentació. Responsable i director d'oficina bancària. Actualment assessor i formador/comunicador de diverses disciplines d'empresa.

## SENSE MARCA NO HI HA TÈCNICA DE VENDA QUE VALGUI.

**RICARD PONS** ens escriu: *L'any 2.004 va ser el gran any. L'any on vàrem acabar una etapa i en va començar una altra. L'any en què vàrem deixar Barcelona per recomençar a Talarn. L'any que vàrem deixar de treballar pels somnis dels altres i vàrem començar a treballar per als nostres somnis.*

*Al 2.013 la meua sòcia en tot em va fer descobrir que allò que estava fent tenia nom: **Personal Branding**. Des de llavors he anat encadenant conferències, llibres, cursos, ... fins arribar al Postgrau en Personal Branding que vaig cursar a la Facultat de Comunicació Blanquerna de la Universitat Ramon Llull. Pel camí nous companys que ja semblen vells amics.*

*El temps, l'entusiasme que em genera la matèria i l'interès que els altres demostren pel tema m'han portat a donar visibilitat a una cosa que ja feia d'una manera "amateur": difondre, compartir i guiar en el Personal Branding com a camí de **millora personal** i com a camí de **millora de la nostra societat**.*

*Segueixo aprenent cada dia però també començo a compartir allò que he après. Segueixo assistint a conferències però ara compagino la meua activitat com a oient amb la de ponent. Ajudo els altres a descobrir, potenciar i comunicar la seva Marca Personal a través del Personal Branding.*

## COM SER MÉS VISIBLES A LES XARXES SOCIALS I POTENCIAR LA NOSTRA MARCA PERSONAL.

**ESTER BARQUÉ** és community manager, dinamitzadora i formadora en xarxes socials.

Es dedica a publicar, penjar, viralitzar..., és a dir, a fer circular informació per les xarxes socials, el mitjà de comunicació més important en aquest moment.

Ens diu: *Creo, Analitzo, Comparteixo, Segueixo, Piulo...tot el que fa a les xarxes conforma la meua empremta digital. Jo soc així...*

## QUÈ ÉS MÉS IMPORTANT, EL MISSATGE O EL MISSATGER?

**SÒNIA MORELL** de “T’he trobat” és una dona camaleònica.

Prové del món de la banca d’on n’extreu el pragmatisme que aplica a la seva feina com a assessora d’estiu en el seu dia a dia. Després de formar-se en assessoria d’imatge personal i en protocol i organització d’esdeveniments, actualment s’ha especialitzat en l’assessoria individual.

Manté una continuada presència als mitjans de comunicació on reivindica l’essència i l’estil propis per sobre de les tendències. Predica el “Menys és més” i ofereix xerrades orientades sempre a potenciar la pròpia essència amb trucs assequibles. Per ella l’èxit d’una bona assessoria radica en el vincle amb el client, que implica obertura, confiança i acompanyament, imprescindibles per extreure la millor versió de cada persona. Perquè les modes passen però l’estil perdura.

Intuitiva, adaptable, inconformista, passional però executiva, el seu segell és sense cap mena de dubte, l’autenticitat.

## 6. Calendari i hores

El programa general del curs inclou 70 hores lectives presencials, distribuïdes en sessions de 3 hores impartides dos cops per setmana i al llarg dels mesos de setembre, octubre i novembre de 2019. Les classes se celebraran dilluns i dijous en horari de 18h a 21h a les dependències del Col·legi. El període del curs és del dilluns dia 16 de setembre al dijous 28 de novembre de 2019.

	DIA	HORARI	HORES	PROFESSOR
Tècniques de Venda i Formació de Venedors	16/09/19	18:00 a 21:00	3 h	Bea Obis
	19/09/19	18:00 a 21:00	3 h	Bea Obis
	23/09/19	18:00 a 21:00	3 h	Bea Obis
	26/09/19	18:00 a 21:00	3 h	Bea Obis
	03/10/19	18:00 a 21:00	3 h	Antonio Claramunt
	07/10/19	18:00 a 21:00	3 h	Bea Obis
	10/10/19	18:00 a 21:00	3 h	Bea Obis
	14/10/19	18:00 a 21:00	3 h	Bea Obis
	17/10/19	18:00 a 21:15	3 h 15 m	Bea Obis
	21/10/19	18:00 a 21:15	3 h 15 m	Bea Obis
	24/10/19	18:00 a 21:15	3 h 15 m	Bea Obis
	28/10/19	18:00 a 21:15	3 h 15 m	Bea Obis
	31/10/19	18:00 a 21:00	3 h	Jordi Mitjans

Tècniques de Negociació	04/11/19	18:00 a 21:15	3 h 15 m	Bea Obis
	07/11/19	18:00 a 21:15	3 h 15 m	Bea Obis
	11/11/19	18:00 a 21:15	3 h 15 m	Bea Obis
	14/11/19	18:00 a 21:00	3 h	Ricard Pons
	18/11/19	18:00 a 21:15	3 h 15 m	Bea Obis
	21/11/19	18:00 a 21:15	3 h 15 m	Bea Obis
	25/11/19	18:00 a 21:15	3 h 15 m	Bea Obis
	28/11/19	10:00 a 14:00	4 h	Ester Arqué – Sonia Morell
		28/11/19	18:00 a 21:30	3 h 30 m



Informació i matrícula:

C/ Xavier Puig i Andreu, 46, baixos 25005 Lleida  
Tel. i fax 973 249 416  
info@coaclleida.cat - www.coaclleida.cat

Patrocinadors



Col·laboradors



Institucions



Amb el suport de

