



Curso Online de  
**Habilidades de Inteligencia Emocional** para comerciales técnicos

*Habilidades para gestionar las emociones, fortalecer las relaciones con los clientes y alcanzar el éxito en la comercialización de productos y servicios técnicos.*



  
Iniciativas Empresariales  
*| estrategias de formación*



Tel. 900 670 400 - [attcliente@iniciativasempresariales.com](mailto:attcliente@iniciativasempresariales.com)  
[www.iniciativasempresariales.com](http://www.iniciativasempresariales.com)

BARCELONA - BILBAO - MADRID - SEVILLA - VALENCIA - ZARAGOZA

## Presentación

---

Las habilidades y conocimientos técnicos no son suficientes para que los profesionales de la ingeniería, informática y otras áreas “hard” puedan desenvolverse en el mundo comercial. Necesitan herramientas para crear relaciones nutritivas con el cliente que ayuden a fidelizar y transformar en cliente real al cliente potencial. Por mucho que se haya incorporado la tecnología en el proceso comercial, la venta sigue estando basada en las relaciones entre personas. A ambos lados de un ordenador o de un teléfono móvil hay personas y las habilidades que permiten a las personas conectar, entenderse y llegar a acuerdos son las habilidades englobadas dentro del término “Inteligencia Emocional”.

La Inteligencia Emocional en la práctica comercial supone desarrollar las habilidades necesarias para, entre otras cosas:

- Afrontar cada entrevista con el cliente como una situación nueva personalizando, evitando recurrir a patrones, propuestas generalistas o juicios previos, mostrando atención e intención de ayuda.
- Mantener la calma ante el estrés.
- Gestionar emociones difíciles como la ansiedad, la frustración, la rabia o el miedo.
- Crear relaciones significativas basadas en la confianza con la clientela y con otr@s comerciales y el resto de departamentos de la empresa.
- Comunicar de forma eficiente, desarrollando la capacidad de escucha y metodología para resolver objeciones de forma constructiva.

Este curso es una guía en el proceso de desarrollo y aplicación en la práctica comercial de las distintas habilidades que sustentan la Inteligencia Emocional. Está basado en la estructura definida por Daniel Goleman y su utilidad en el proceso de venta está calificada con un 9 sobre 10 por la mayoría de participantes.

Su objetivo general es proporcionar a las personas herramientas que les permitan afrontar la labor comercial con confianza y disfrutándola.

# Habilidades de Inteligencia Emocional para comerciales técnicos

## Objetivos del curso:

---

- Conocer qué es la Inteligencia Emocional y sus aplicaciones en la práctica comercial de productos técnicos.
- Cuáles son los principales retos para personas con formación técnica en el nuevo escenario comercial.
- Sentirse cómod@ en el campo de las ventas definiendo un perfil comercial enfocado en resolver los problemas de la clientela.
- Practicar las habilidades emocionales que necesitan los especialistas técnicos para su labor comercial.
- Tomar conciencia de la importancia de las emociones en todo el proceso comercial.
- Desarrollar la “presencia” frente a las técnicas de venta aumentando el auto conocimiento y la autoconfianza.
- Conocer la importancia de “dar un paso atrás” en una negociación y aceptando las distintas perspectivas y abriéndose a las posibilidades que surjan.
- Adquirir herramientas para mantener la calma en situaciones de presión, desarrollar resiliencia y capacidad de aprendizaje de cada experiencia.
- Desarrollar la empatía, la capacidad de escucha y la comunicación consciente con la clientela.
- Aprender a gestionar las situaciones difíciles en la venta.
- Conocer la práctica del Mindfulness como herramienta fundamental en el desarrollo de las habilidades emocionales y sociales y como herramienta de autocuidado en un ecosistema exigente y en constante cambio.

“ Habilidades de Inteligencia Emocional para diseñar, planificar y ejecutar con precisión un proceso de prospección comercial que le permita conseguir el éxito en cada una de las etapas del proceso de la venta de productos y servicios técnicos”

## Dirigido a:

---

Comerciales y profesionales de perfil técnico, así como emprendedores del sector tecnológico que quieran desarrollar, estructurar e incorporar en su organización herramientas de gestión emocional para la venta de sus productos y/o servicios.

# Habilidades de Inteligencia Emocional para comerciales técnicos

## Estructura y Contenido del curso

El curso tiene una duración de 30 horas lectivas 100% online que se realizan a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite el acceso de forma rápida y fácil a todo el contenido:

### Manual de Estudio

8 módulos de formación que contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales en activo expertos en la materia.

### Material Complementario

En cada uno de los módulos que le ayudará en la comprensión de los temas tratados.

### Ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación

para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

**Bibliografía y enlaces** de lectura recomendados para completar la formación.

## Metodología 100% E-learning



### Aula Virtual \*

Permite el acceso a los contenidos del curso desde cualquier dispositivo las 24 horas del día los 7 días de la semana.

En todos nuestros cursos es el alumno quien marca su ritmo de trabajo y estudio en función de sus necesidades y tiempo disponible.



### Soporte Docente Personalizado

El alumno tendrá acceso a nuestro equipo docente que le dará soporte a lo largo de todo el curso resolviendo todas las dudas, tanto a nivel de contenidos como cuestiones técnicas y de seguimiento que se le puedan plantear.



\* El alumno podrá descargarse la APP Moodle Mobile (disponible gratuitamente en Google Play para Android y la Apple Store para iOS) que le permitirá acceder a la plataforma desde cualquier dispositivo móvil y realizar el curso desde cualquier lugar y en cualquier momento.

## Contenido del Curso

### MÓDULO 1. La Inteligencia Emocional: habilidades esenciales en la venta

4 horas

En el mundo tecnológico, la empatía, la capacidad de escucha, comprender las necesidades de otra persona y desarrollar el espíritu de servicio son habilidades fundamentales para mejorar.

- 1.1. ¿Qué es vender?
  - 1.1.1. Y ¿cuándo entra en juego la tecnología?
- 1.2. ¿Cómo afecta la labor comercial a las personas con formación técnica?
- 1.3. Las claves del éxito en la venta a tu empresa.
- 1.4. La brújula interna.

### MÓDULO 2. Inteligencia Emocional para especialistas técnicos

4 horas

- 2.1. ¿Qué es la Inteligencia Emocional?
  - 2.1.1. La Inteligencia Emocional en la práctica: habilidades emocionales que los especialistas técnicos necesitan para su trabajo comercial.
- 2.2. Mindfulness, una herramienta innovadora con tradición milenaria.
- 2.3. Practicando Mindfulness en el día a día.

### MÓDULO 3. Asentando las bases del autoconocimiento: ¿cómo percibes la labor comercial?

4 horas

Aprender a vender no es diferente a afrontar el aprendizaje de cualquier otra actividad en la que queramos mejorar. Es una tarea compleja que implica trabajar múltiples habilidades emocionales y sociales.

- 3.1. La percepción sobre la labor comercial afecta al desempeño en la venta técnica:
  - 3.1.1. La percepción: como interpretamos la realidad también afecta a nuestro comportamiento.
- 3.2. Por qué dividir a los clientes en “tipos de clientes” no funciona en las distancias cortas.

## MÓDULO 4. Desarrollando autoconciencia: emociones

4 horas

Las emociones no son buenas o malas. Lo malo es lo que hacemos con ellas. Aprender a gestionarlas adecuadamente supone, en primer lugar, identificarlas y luego estudiarlas, analizar lo que nos propone la emoción y decidir una respuesta adecuada. Y para identificarlas y estudiarlas es necesario observarlas sin juicio y aceptarlas, dejarlas estar.

- 4.1. Aspectos básicos de las emociones.
- 4.2. Neurociencia y emociones.
- 4.3. Diferenciando entre autocontrol y auto regulación emoción.

## MÓDULO 5. El estrés como factor que influye en el desempeño en ventas y en la salud de los comerciales

3 horas

- 5.1. El estrés.
- 5.2. Gestión del estrés.
- 5.3. Evitando reaccionar automáticamente ante una situación difícil.

## MÓDULO 6. Habilidades sociales

3 horas

En el trabajo comercial la empatía es una habilidad sobre la que se apoyan, tanto la capacidad de crear puentes entre una gran diversidad de clientes y la empresa, como la necesidad de comprender sus necesidades para poder proveer soluciones perfectamente adaptadas.

- 6.1. ¿Qué es la empatía? El valor de la empatía en las relaciones con la clientela.
- 6.2. La escucha como habilidad comercial clave.
- 6.3. Cómo pedir ayuda o expresar disconformidad de forma empática.
- 6.4. Cuidando de las relaciones internas y externas.

## MÓDULO 7. La negociación

4 horas

Saber negociar, no solo con nuestros clientes, sino también con proveedores, colaboradores o responsables es clave para el éxito de nuestro negocio o de nuestra carrera profesional. Nos enfocaremos en una adecuada gestión de las emociones para que seamos capaces de responder conforme a los objetivos que queremos lograr en la negociación.

- 7.1. La preparación como fase clave de la negociación.
- 7.2. La gestión de objeciones.
- 7.3. Desarrollando espíritu de servicio.

## MÓDULO 8. Priorizar como práctica clave en la gestión emocional y en el desempeño

4 horas

- 8.1. Cómo priorizar para poder cumplir objetivos.
- 8.2. Sostenibilidad: definiendo un plan de cambio.

# Habilidades de Inteligencia Emocional para comerciales técnicos

## Autor



### Susana Zaballa

Graduada en Administración de Empresas, MBA por ESIC Business & Marketing School, formada en Business Skills en la Universidad de Oxford. Desde hace más de 10 años trabaja como consultora independiente especializada en desarrollar en las personas habilidades emocionales y sociales que les permitan ser más eficaces y felices en su trabajo, centrándose principalmente en las áreas de liderazgo y ventas.

## Titulación

Una vez finalizado el curso el alumno recibirá el diploma que acreditará el haber superado de forma satisfactoria todas las pruebas propuestas en el mismo.

