

# EL MIEDO EN LA VENTA

## ¿SABÍAS QUE...?

La investigación realizada a nivel mundial por **The Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations**, arrojó un **resultado sorprendente** y vinculado a nuestro cociente de **éxito**: éste se debe en un 23% a nuestras capacidades intelectuales y en un 77% a nuestras **aptitudes emocionales**.

El **manejo de las emociones** ayuda a mostrarse con naturalidad ante los clientes. En numerosas ocasiones el **miedo** es una emoción que anula al vendedor e impide mostrarse proactivo y con nuevas propuestas para sus clientes. Esta parálisis en la venta se traduce en pérdidas para la compañía; sin embargo, una adecuada canalización de las emociones, podría convertirse en estupendos márgenes de beneficio.

En la venta los factores emocionales influyen de manera determinante en la toma de decisiones de los clientes. El estado **de ánimo positivo** del vendedor influye poderosamente en los ingresos de la empresa. Y es que, si el cliente se encuentra con una persona atenta, tenderá a percibir positivamente el lugar, lo cual no sólo garantiza la **fidelidad del cliente**, sino que también redundará en una **mejor publicidad informal**. Además, cuanto más satisfecho se sienta el empleado, mayor será su predisposición a complacer a los clientes<sup>1</sup>.



## OBJETIVOS

- Conocer las emociones y la información que nos aportan para aprender a canalizarlas.
- Comprender el miedo y su influencia a nivel cognitivo, somático y comportamental. Procesos de Análisis y parálisis. Temores, ansiedad, angustia.
- Regular los procesos de miedo y aprender a generar estados positivos que activen nuestro entusiasmo.
- Encauzar energía en busca de soluciones que se ajusten a las necesidades de nuestros clientes, aprendiendo a observar y escuchar.
- Detectar mensajes destructivos y creencias limitadoras para superar miedos desadaptativos.



## BENEFICIOS

- Desarrolla el entendimiento de las emociones para conseguir su mejor autorregulación
- Ayuda a normalizar el miedo como emoción funcional que nos beneficia, pero sin llegar a paralizarnos.
- Aumenta las capacidades para automotivarse y generar energía positiva
- Desarrolla vínculos afectivos que permiten mejorar la flexibilidad con el cliente
- Mejora la escucha y la expresión emocional en el proceso comunicativo



## CONTENIDOS

- Conocer la influencia de las emociones en el arte de relacionarse
- Las emociones propias y ajenas en el proceso de venta. Su influencia y regulación.
- Las creencias limitadoras, hábitos ineficaces y mensajes destructivos. Ruptura de inercias y generación de hábitos positivos
- La escucha activa, empatía y asertividad como habilidades a potenciar en el proceso de venta.
- La expresión emocional: verbal, no verbal y paraverbal. Recursos para potenciar el entusiasmo de nuestro cliente.

## DURACIÓN

16 horas presenciales



## METODOLOGÍA

Realmente **vivencial** al facilitar situaciones de aprendizaje y desarrollo desde la propia experiencia, apoyando con explicaciones teóricas y una práctica constante de los contenidos y herramientas propuestas. Esta fórmula garantiza un aprendizaje significativo que en grupo resulta muy gratificante y enriquecedor.

## CONTACTA CON NOSOTROS:

Pza de los Mostenses, 13 4ª Planta  
Oficina 42. 28015 MADRID  
Tfno y Fax: **91 559 12 90**  
**www.n-accion.es**



<sup>1</sup> Goleman, D., Boyatzis, R., McKee, A. (2002): *El líder resonante crea más. El poder de la inteligencia emocional.* Plaza & Janés Editores. Pag: 46