

BERRIKUNTZAREN IKUSPEGITIK NEGOZIATZEA: NOLA BIHURTU BEZEROEKIN IZANDAKO ELKARRIZKETA BAKOITZA BALIO AUKERA IRABAZLE

EMAN IZENA



DATA ETA ORDUTEGIA	Osteguna, apirilak 23. 09:30etatik 13:30etara.
FORMATUA	Aurrez aurrekoa.
LEKUA	BAT Dorrea. Kale Nagusia 1. Bilbao, Bizkaia.
IRAUPENA	4 ordu.
PLAZAK	30.
NORENTZAT	10 langile baino gehiagoko ETEentzat bakarrik: - Bere arlo komertziala tresna praktiko eta irisgarriekin indartzeko interesa dutenentzat. - Zuzendaritza, Marketin eta Salmenta karguentzat. * Gehienez bi pertsona enpresa bakoitzeko.

IKASKUNTZA-HELBURUAK

Honako hauek lantzeko irizpideak eta tresnak ematea:

- Harvard negoziazio-metodoaren funtsezko printzipioak ezagutzea eta aplikatzea, eta enpresa txiki eta ertainen egungo merkataritza-errealitatera egokitzea.
- Prozesuari eta negoziazio komertzialari aplikatutako adimen artifizialeko oinarritzko tresnak txertatzea.
- Berrikuntzaren begirada merkataritza harremanean txertatzea, bezeroekiko elkarrizketa bakoitza behar berriak esploratzeko eta balio proposamenak elkarrekin sortzeko aukera bihurtuz.
- Bezeroekin harremanetan jartzeko estrategia bat diseinatzea, balioekin eta antolamendu-kulturarekin lerrotatuta, bezeroarentzat agerikoak diren eta balioa ematen duten portaeretan oinarritutakoa.
- Bezeroekiko elkarrizketak modu asertiboan gidatzeko teknikak eta erantzunak izatea, balioa eta berrikuntza partekatua sortzera bideratuta.



PRESTAKUNTZAREN EDUKIA

1. Aurrekontua vs. balio-proposamena.
2. Negoziazioa berrikuntza-palanka gisa balio-proposamenean eta bezeroekiko harreman-ereduan.
3. Gakoa? Diagnostikoa. "Bezeroak ulertzen duela ulertzen duenari erantzuten dio".
4. Tresna? Galderak.
5. Harvard metodoaren oinarriak bezeroekiko harremanetan.
 - Harvardeko Unibertsitatean garatutako estrategia, gatazkak eraginkortasunez konpontzeko, elkarriketan, lankidetzan eta elkarrekiko onuran oinarrituta.
6. Prozesuari eta negoziazio komertzialari aplikatutako adimen artifizia.
7. Bezeroarekiko lankidetzaren gakoak, konfiantza, balio erantsia eta berrikuntza partekatua sortzeko.
8. Bezeroekin harremanak eraikitzeke estrategia, balioetan eta erakunde-kulturan oinarritua, bezeroarentzat ikusgarri diren jokabideetan islatzen dena.
9. Elkarriketa asertiborako teknikak eta bezeroekin balio-akordioetara bideratutako bilerak gidatzeko trebetasunak.

NOREKIN



VICENTE GUTIERREZ

Bentas Taldeko bazkide zuzendaria

Bere ibilbide profesional osoa merkataritza-arloan garatu du, eta denboraren poderioz sail komertzialeko postu guztiak bete ditu, merkataritza- eta marketin-zuzendaritzara iritsi arte. 1999an, Ana Blancorekin batera, Grupo Bentas sortzea erabaki zuen, eta ordutik enpresaren zuzendaritzan jarraitzen du.

Zuzendariekin eta talde komertzialekin egindako lan praktikotik abiatuta, berezko metodologia garatu du, estrategia eguneroko exekuzioarekin lotzen duena. Metodologia horrek negoziazio, komunikazio eta ezagutzakudeaketarako tresna aurreratuak integratzen ditu, eraginkortasun komertziala hobetzeko helburuarekin.



ANA BLANCO

Bentas Taldeko bazkide sortzailea

20 urte baino gehiagoko esperientzia du industria-arloko enpresa-taldeein eta ETEei laguntzen merkataritza-aholkularitzako proiektuak implementatzen, eta 40 urte baino gehiagoko espezializazioa du telefono bidezko negoziazioan. *Call center*-ak sortzen lagundu du, eta arlo horretako irakasle eta *coach* gisa jardun du.

Bere ibilbideak prestakuntza zein ikerketa aplikatua hartzen ditu, eta horri esker 35 tresnako bilduma eskusiboa garatu du, estrategia eguneroko jardunarekin lotzeko diseinatu eta industria-ETEn behar espezifikoek egokitua.

Oharra: Nahi duten enpresentzat, trebakuntza ondoren jarraipen pertsonalizatuko saio bat egiteko aukera eskainiko da.