

**SOY ABOGADO
ASÍ CAPTO Y CONSERVO CLIENTES SATISFECHOS**

**PROGRAMA DE FORMACIÓN COMERCIAL
PARA ABOGADOS**

**FORMACIÓN EN TECNICAS DE CAPTACIÓN y
MANTENIMIENTO DE CLIENTES**

(Iniciación, Aprendizaje y Perfeccionamiento Profesional)

MÉTODO www.AulaPermanente.org ⁽¹⁾

**FORMACIÓN Y ADIESTRAMIENTO EN EL PROCESO COMERCIAL
PARA LA CAPTACIÓN Y LA FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES**

Pensado y desarrollado para:

Profesionales de la Abogacía que se inician en la Actividad Profesional, Abogados en Ejercicio que necesitan Perfeccionamiento Profesional de tipo Comercial, Abogados que necesitan captar Nuevos Clientes, Personas interesadas en el ámbito Comercial como profesión, Empresas Proveedores de los Operadores Jurídicos, Asociaciones de Empresas Comerciales y Empresarios de PYME's.

(1) www.AulaPermaente.org no es una Marca Comercial.

Es la denominación una idea de David Pérez que gestiona un Método Especial de Aprendizaje y Perfeccionamiento de personas a través de Internet

SUMARIO

1. Introducción
2. Parámetros-marco
3. Sobre la Metodología
4. Captación de Alumnos
5. Sobre los Resultados del Programa
6. Sobre la Plataforma
7. Los diferentes roles de las personas que intervienen en AULA
PERMANENTE
8. ¿Cómo empezar?
9. Aspectos Económicos

1. INTRODUCCIÓN

Las circunstancias que dan un marco inicial a este documento son las siguientes:

- a) Los Abogados españoles tienen fama de estar muy bien preparados en las materias jurídicas que nos enseñan en las Facultades de Derecho.
- b) Sin embargo, una gran parte de los Abogados españoles no tienen ninguna formación ni experiencia previa alguna en la captación de Clientes ni en las técnicas que condicionan la negociación comercial o que sirven para mantener **satisfactoriamente** las relaciones con el Mercado.
- c) La crisis económica bloquea muchas expectativas sociales y económicas que agravan la situación profesional de los Abogados, ya que los Ingresos de sus despachos se ven mermados como consecuencia de estas circunstancias negativas.
- d) La preparación profesional para abordar con éxito la captación de Clientes o el mantenimiento de los actuales no es algo innato ni es algo que, hasta ahora, haya sido objeto de formación reglada de las Facultades de Derecho de las Universidades españolas.
- e) Se necesitan, por lo tanto, Programas y Métodos formativos serios y profundos que ayuden a los Abogados a afrontar esta actividad complementaria de sus conocimientos jurídicos, y que les introduzcan en las claves técnicas fundamentales del proceso de captación, relación, negociación y contacto con sus Clientes. Tanto con los Actuales (para que no los pierdan) como con los Potenciales
- f) Nosotros tenemos este Programa.
- g) Y un Método para ello. Lo denominamos www.AulaPermanente.org. No como una marca, sino como la identificación de este Método formativo de aprendizaje y de perfeccionamiento.
- h) David Pérez es un profesional experto (puede verse su CV en la web), y es quien imparte y dirige el Programa de Formación para Abogados que suple esta laguna formativa. Si siguen este Programa, muchos Abogados se sensibilizarán a fondo en la Acción Comercial que tienen que desarrollar frente a sus Clientes Potenciales, y conseguirán a corto plazo efectos multiplicadores de importancia.

- i) El Método www.AulaPermanente.org que ahora aquí presentamos es el que facilitará la Formación adecuada y capacitará a los Alumnos para resolver con fundamento sus necesidades comerciales y de Mercado.

Este documento tiene por objeto mostrar las características de www.AulaPermanente.org como un Método de Formación para el Aprendizaje y el Perfeccionamiento en las Técnicas de Venta y de Relación que se aplican y que se desarrollan en cualquier Proceso Comercial (y en sus entornos de influencia).

Que el Programa reciba un nombre u otro (Captación de Clientes, Técnicas de Venta, etc.) solo depende de las distintas sensibilidades hacia la Acción Comercial del colectivo al que se dirige. Como es lógico, en cada desarrollo, merece la pena adaptar los contenidos de los Programas Formativos ajustándolos a esta sensibilidad, y aproximándolos lo más posible a las características específicas del ámbito concreto de cada Mercado.

En todo caso, el **objetivo principal** de www.AulaPermanente.org es siempre:

Facilitar y fomentar el aprendizaje, el conocimiento y la utilización de las más modernas técnicas (fundamentalmente, de las más modernas Técnicas Comerciales) que se utilizan en las empresas de vanguardia, para que los Alumnos (Abogados) que estudien con esta Metodología puedan poner en práctica los conocimientos aprendidos de manera eficiente en las empresas que en ellos estén interesadas, o en su propia actividad profesional.

Este Método www.AulaPermanente.org (basado en el **Sistema Rotatorio-Flexible**) favorece la difusión de conocimientos, de habilidades y de actitud comercial a aquellas personas que desean iniciarse en el mundo de las Ventas (o de la Captación y Fidelización de los Clientes, si se quiere); a quienes desean perfeccionar sus conocimientos para ser más eficaces en su trabajo; y, preferentemente, a aquellos que se encuentran en una situación laboral o profesional delicada (dadas la incertidumbre del entorno actual hace cada vez más complicado encontrar Clientes y mantenerlos) y que quieren encontrar a corto plazo nuevas vías de desarrollo rentable, tanto a nivel personal como profesional.

Pensamos que con este Método www.AulaPermanente.org es posible dar formación de alto nivel (es alto nivel el nivel necesario para iniciarse o para perfeccionarse individualmente con firmeza en todos los esquemas del trabajo comercial) a unos **300/400 Abogados** cada año (entendemos por año un período de 10/12 meses desde su matrícula en el Programa), lo que permitirá a sus Usuarios-Alumnos acceder a nuevos esquemas de avance profesional que harán que mejore su Competitividad y que se optimicen sus Expectativas profesionales futuras. Como es lógico, para que este aprendizaje sea efectivo se usarán las más modernas Herramientas de Gestión Docente (*e-learning* a través de Internet, que cobra cada día nuevos adeptos y que está sustituyendo en muchos casos a la metodología convencional presencial) y las Tecnologías TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) que se precisen.

Hay que aclarar aquí que la cifra estimativa de Alumnos de este Programa que acabamos de mencionar es tan solo una expectativa que nos parece razonable. www.AulaPermanente.org sin embargo, puede mantener un número de alumnos (estudiando todos a la vez) 10 veces mayor.

En este documento se detalla la Metodología en que se basa www.AulaPermanente.org, y se habla asimismo de las herramientas y de las actividades posibles a realizar en la Plataforma On Line que soporta la gestión docente y administrativa del Programa. Plataforma que puede ser adaptada (externamente también) a las condiciones particulares y de imagen de cualquier institución o empresa.

En este sentido, hay que aclarar que la intención general de www.AulaPermanente.org es conseguir que la Formación impartida sea una formación suficiente, ordenada y profunda, basada esencialmente en la **Metodología On Line**, en la cual el equipo que coordina y dirige David Pérez lleva ya trabajando desde 1998, con éxitos y logros reconocidos. A efectos de ofrecer una confianza absoluta sobre esta modalidad de Aprendizaje On Line, hemos de hacer constar que se usa ya en las empresas más punteras, que está sustituyendo a la enseñanza presencial en muchos aspectos, y que los niveles de satisfacción (cuando la enseñanza se realiza dentro de los parámetros de Utilidad, Facilidad de Uso, Flexibilidad, Cercanía del Profesor, Diversión, etc.) son en muchos casos de más del doble que en la enseñanza tradicional presencial.

Por eso, a través de nuestra **Plataforma Campus Virtual**, hemos puesto en práctica un **Programa de Formación para Abogados a través de Internet**.

En un primer momento, la Formación que proponemos se refiere tan solo a la realización de un único Programa como el que se indica aquí; pero, más adelante, se pueden desarrollar (con la misma metodología y el mismo **Sistema Rotatorio-Flexible**) **otros Programas monográficos** de Mantenimiento o de Perfeccionamiento profesional, así como Programas similares de **Acercamiento al mundo Comercial**, y otros **Cursos y Programas de Orientación y Capacitación Comercial**.

Queremos que el Método **www.AulaPermanente.org** contribuya a la mejora de los niveles Personales, Profesionales y Tecnológicos de los Abogados españoles, en aras de una gestión cada vez más excelente de su Actividad Comercial, y de un desarrollo cada vez más competitivo de su Acción de Venta en el Mercado.

Objetivos Secundarios son:

- Potenciar la imagen y la importancia de los Colegios de Abogados y de los posibles patrocinadores.
- Potenciar asimismo el nivel profesional de los Alumnos participantes: Abogados y otros Operadores Jurídicos relacionados con los Clientes.
- Obtener una mayor eficacia y un mejor rendimiento de las tecnologías y de los recursos que en cada caso ya tengan disponibles.
- Que puedan aplicar a tiempo, y de forma rentable, las nuevas herramientas comerciales que en este ámbito profesional van a surgir en el futuro.

2. PARÁMETROS-MARCO

Los parámetros a considerar para el desarrollo del Método www.AulaPermanente.org son:

- A. No es necesario un número mínimo de Alumnos ni tampoco se necesita constituir grupos. Cada Alumno es independiente y su formación es individual. El Alumno empieza cuando quiere y finaliza (dentro de unos amplios límites) cuando quiere.
- B. Este Programa Formativo que ahora se propone (basado en el Método www.AulaPermanente.org) puede ser ampliado (a voluntad) con diferentes Programas Monográficos Complementarios en la misma Plataforma On Line:
 - Foros-Taller de trabajo para prácticas.
 - Formación Monográfica Permanente, de Perfeccionamiento, Mantenimiento o Actualización.
- C. Aunque ya hay una parte importante del Material Didáctico a entregar, los Contenidos de los Programas (documentos, actividades, materiales, etc.) se completan permanentemente con la documentación más adaptada a cada caso (para ABOGADOS en nuestro caso), y con textos, herramientas y contenidos con ella relacionados.
- D. Bajo la dirección personal de David Pérez, el equipo que gestiona www.AulaPermanente.org cuenta con la colaboración y la disponibilidad de un número suficiente de Profesores expertos (en nuestro caso varios de los Profesores disponibles son a la vez expertos en la Acción Comercial y Licenciados o Doctores en Derecho) que dinamizan sus áreas docentes y que dan contenido escrito y formal a las diferentes Unidades Didácticas (UD) de las que son responsables.
- E. El equipo cuenta asimismo con Coordinadores de Apoyo Técnico. Y con el personal necesario para el Mantenimiento de la web y de la Plataforma.

F. Los contenidos de cada Programa están constituidos por:

- Unas 30/40 páginas en Word (específicas, para cada una de las 20 UD), controlada su redacción por la Dirección del Programa. En total, unas 600/700 páginas de Documentación-Base más otras 150/180 de Documentación de Apoyo.
- Unas 30/35 diapositivas específicas sobre ese mismo texto, para cada UD. En total, unas 500/550 diapositivas.
- La realización de un Formulario/Diagnóstico (la Dirección del Programa controla el modelo-muestra al que se deben acomodar los Formularios que redacte cada Profesor) de la situación inicial del Alumno, que este irá desarrollando a lo largo del Programa, y que le servirá como base amplia para el Documento Final (una especie de Plan Personal y Profesional) que el Alumno debe realizar, necesariamente, con el fin de implicarse a fondo él mismo en su propio futuro.
- Otros Documentos y literatura complementaria. El Alumno podrá encontrar aparte documentación en forma de: Casos Prácticos, Cuestionarios de Evaluación, Noticias y Notas Técnicas, etc. que los Profesores, vía on line, entregan personalmente, según la Dirección del Programa lo crea conveniente.
- Existen incluso dos Manuales de Trabajo en papel que son un texto resumido de los contenidos del apartado base.
- La Dirección, en todo caso, gestionará la logística de estos envíos, y controlará individualmente su difusión y su aprovechamiento.

Parte de este material podría, si así se decidiera, ser enviado por vía postal, en el entorno nacional español.

G. Para "reinventar" y renovar la gestión administrativa de estos Programas y la gestión de sus procedimientos de apoyo, así como el trabajo de las personas

que ayudan a los Profesores en la Acción Formativa (y también en todo lo que se refiere a los documentos de supervisión y de control con los que se trabaja), cada Programa tiene unas normas sencillas de organización, con el objetivo común de buscar siempre la eficiencia del sistema.

- H. Como se puede ver, el **Sistema Rotatorio-Flexible** que hemos desarrollado (y que se muestra en este documento) permite que la estructura, la metodología y los contenidos de cada Programa se adapten siempre con **flexibilidad y con las máximas facilidades** a las distintas circunstancias del tiempo disponible, del nivel individual, y de las posibilidades de dedicación y de avance de cada uno de los Alumnos.

Dentro de unos amplios límites, el Alumno puede empezar el Programa cuando quiere, cortarlo en un momento determinado, repetir una asignatura hasta que él lo decida... etc. Lo que tiene como consecuencia unos elevados niveles de satisfacción individual o empresarial.

- I. En términos de normalidad, la formación de este Programa se lleva a cabo en unas 28 semanas:
- 2 semanas de Iniciación a la Plataforma
 - 20 semanas para el desarrollo de las 10 UD
 - 2 semanas para Evaluaciones y flecos finales
 - 4 semanas finales de Mantenimiento (para consultas sobre las aplicaciones reales de los conocimientos)

Si bien, la flexibilidad de la Plataforma permite que el Alumno pueda finalizar el Programa hasta en 12/14 semanas más.

- J. El Alumno mantiene siempre su carácter de Antiguo Alumno a efectos de ventajas docentes y económicas que en cada momento se le señalarán.
- K. Con carácter permanente (aunque los compromisos de contacto se renueven tácitamente año a año) existirá también un Consultorio Profesional que se denominará HILO DIRECTO, y que será dirigido personalmente por David Pérez.

3. SOBRE LA METODOLOGÍA

A) Como ya hemos apuntado, el Sistema que nosotros denominamos **SISTEMA ROTATORIO-FLEXIBLE**, deja al Alumno la posibilidad de que:

- Sea él quien decida libremente el momento de su incorporación al desarrollo del Programa. Si bien esta libertad no es absolutamente ilimitada, pues siempre está condicionada, claro, por los propios límites (aunque amplios y flexibles) del calendario docente que se fije para cada caso.
- Sea él quien decida libremente (también con un límite temporal amplio) la finalización definitiva de su Programa. Un Alumno puede realizarlo en muchos meses o en pocos, dependiendo de sus circunstancias de tiempo y esfuerzo. Un mínimo de 6/7 meses y un máximo de 10/12 es lo que está previsto para realizar el Programa, con los mismos condicionantes, en general, del apartado anterior.
- Sea él libremente quien decida su "asistencia" a las sesiones formativas on line, de acuerdo con amplios criterios generales de los calendarios fijados, ya que el **Sistema Rotatorio-Flexible** prevé la posibilidad de la repetición constante y permanente de las sesiones didácticas (de ahí se deriva el nombre www.AulaPermanente.org que damos al Método y al entorno profesional en el que se desarrollan nuestros Programas), en busca de la mejor alternativa de formación, de adiestramiento, de aprendizaje y de perfeccionamiento técnico para los Alumnos.

Como es lógico, el desarrollo de este **SISTEMA ROTATORIO-FLEXIBLE** se basa en la correcta implantación de todos sus esquemas formales, así como en los esfuerzos que el equipo realiza constantemente para aplicar nuevos procedimientos y nuevas metodologías..

¿Cómo funciona este Sistema?

El **Sistema Rotatorio-Flexible** es un sistema que mantiene en activo permanente On Line al equipo de Profesores que imparten las clases para cada Unidad Didáctica. Los Alumnos pueden elegir cómo cursar cada una de ellas (casi) a su voluntad, y asimilar así sus contenidos con suma flexibilidad, dentro de un amplio calendario.

El Método www.AulaPermanente.org permite que durante el transcurso del Programa se puedan hacer excepciones flexibles (según las circunstancias personales de cada Alumno), para comenzar o finalizar su periodo de formación o para suspender momentáneamente sus propias clases. También los Alumnos pueden repetir sesiones durante el transcurso del Programa o a la finalización de las semanas lectivas previstas. Lo normal es, sin embargo, que los Alumnos vayan acomodándose a las UD según la disponibilidad propia de los Programas y según las indicaciones de la Dirección de los mismos. Al principio, el sistema (por lo desconocido) resulta algo extraño, pero muy rápidamente los Alumnos se ajustan con gusto a su Metodología.

Como aclaración, hay que indicar que un Alumno puede empezar su curso en la asignatura UD 1 o en cualquier otra de las UD del Programa. Los temas están orientados de tal manera que (aunque el Proceso de la Venta sigue habitualmente una pautas cronológicas aconsejables) el Alumno se encuentra rápidamente muy cómodo con esta forma de trabajar, sin importarle el "orden natural" establecido, en aras de su propia facilidad de acceso, de sus propios Objetivos concretos, y de la disponibilidad (prácticamente absoluta) de Profesores y de Materias. La Dirección del Programa controla y gestiona estas pautas de actividad, y establece los Calendarios año a año.

Lo que al equipo de www.AulaPermanente.org le importa, sobre todo, es que al final de las semanas que dura el Programa el Alumno haya podido asistir y participar activamente en la totalidad de las UD, o, incluso, si así lo ha deseado, haya podido repetir en alguna de ellas hasta su total comprensión y satisfacción. Todo ello sin contar con la Actividad HILO DIRECTO (ya comentada) que completa el Programa.

Los Alumnos pueden desarrollar la actividad de cada UD todos los días (sean laborables o festivos; no importa), de lunes a viernes, en los horarios de trabajo que son habituales (horario comercial) en el mercado profesional. Lo que no impide, claro, que

tanto Alumnos como Profesores puedan trabajar voluntariamente on line durante los fines de semana. Ni que los Profesores y Supervisores mantengan sus líneas de contacto abiertas (esencialmente el correo electrónico) fuera de estos horarios convencionales.

En resumen, este Programa se puede considerar como un Curso de unas 250/300 horas (8 ó 10 por semana) por Alumno, como mínimo, si queremos establecer parámetros de medida semejantes a los que se utilizan en la enseñanza convencional.

Unidades Didácticas:

Aunque las asignaturas se acomodan a las circunstancias de cada caso, en esencia, las 10 Asignaturas (divididas en modo de 20 UD) que se van a impartir en este Programa son las siguientes:

Unidad Didáctica 1. EL PROCESO DE CAPTACIÓN DE CLIENTES

- 1) El Proceso de la Acción Comercial en las empresas y en los bufetes: desde la Búsqueda de Clientes hasta después del Cierre de la Entrevista. Lo que se debe saber: antes de estar con el Cliente, durante la Entrevista Comercial, y tras el Acuerdo de Actividad Profesional.
- 2) Captar Clientes desde el punto de vista Comercial. Clientes, Empresas y Vendedores satisfechos. Ventas Cuantiosas y Ventas Rentables.
- 3) Abogados que necesitamos Clientes. Técnicas de Captación Comercial: ventajas y beneficios para empresas y personas. Consecución de Ingresos y Ahorros en Costes. Beneficios personales de ser un Excelente Vendedor.
- 4) La Función Comercial. Una actividad integrada en la estrategia de la Función de Marketing. Proceso histórico y situación actual de la Profesión Comercial. Cualidades personales y profesionales que se requieren: factores más relevantes. El Perfil Profesional del Vendedor Excelente. Correlación con el Perfil del Abogado Excelente.
- 5) La necesidad forzosa de una Formación de alto nivel para ser Excelentes. El Proceso de la preparación: iniciación, aprendizaje y dominio.

Unidad Didáctica 2. LA PREPARACIÓN DE LAS VISITAS DE CAPTACIÓN

- 1) El Conocimiento de la Conducta Compradora de los Clientes. Tipología de Clientes. La Capacidad Compradora de los Clientes. Análisis de sus Motivos de Compra.
- 2) Métodos para buscar y encontrar Clientes. Preparación efectiva de las Visitas. Clasificación de los Clientes: Actuales y Potenciales. Investigación y análisis de los sectores económicos y comerciales.
- 3) Organización y preparación de las Agendas de trabajo. El Plan Personal de Captación de Nuevos Clientes. Fijación de Objetivos. Entrevistas de apertura, de cierre, y de servicio. Principios Generales de la Comunicación Inter-Personal.
- 4) Organización de la Agenda. La elaboración de los Objetivos y de las citas de trabajo.
- 5) Gestión y preparación efectiva del Material de Contacto y de los Elementos de Apoyo a la Acción Comercial:
- 6) Preparación sobre la utilización del factor Precio. Justificación Comercial del Precio.
- 7) Control, valoración y evaluación de nuestra propia Acción Comercial. Análisis y Rentabilidad de las Acciones Comerciales. Los Informes de la actividad.

Unidad Didáctica 3. LA TOMA DE CONTACTO CON EL CLIENTE

- 1) Aprender a Presentar la actividad profesional del Abogado. Aprender a presentarnos como Profesionales. La Gestión eficaz de la propia Imagen. Comunicación Efectiva (Comunicación Verbal y Comunicación Gestual)
- 2) Empatía comercial. Aprender a crear el mejor clima con el Cliente. Cómo generar Confianza.
- 4) Cómo elegir la mejor vía de comunicación, según sea cada tipo de Cliente (personal, e-mail, teléfono, correo postal, herramientas de Internet, etc.)
- 5) Cómo redactar documentos de presentación: cartas, correos electrónicos, etc. Las llamadas telefónicas: aprender a hablar por teléfono. Cómo definir con exactitud la información precisa para enviar al Cliente junto con los documentos de presentación: catálogos, *dossieres*, folletos, etc.

- 11) El Plan de Marketing Personal: cómo concertar las citas, cómo manejar la llegada, el saludo y la presentación ante el Cliente. La Primera Impresión.

Unidad Didáctica 4. DETERMINAR Y DEFINIR PREVIAMENTE CON EXACTITUD LAS NECESIDADES TÉCNICAS Y MATERIALES DEL CLIENTE

- 1) Tenemos Soluciones para los problemas de los Clientes. Conocer a fondo las necesidades técnicas que satisfacemos. Definir y determinar las características materiales que nuestro Producto/Servicio incorpora. Determinar en cada caso el volumen potencial de compra de cada Cliente, y las características del Producto/Servicio que cada uno de ellos necesita. Analizar y establecer el Mix de Productos/Servicios que constituirá nuestra Propuesta Global de Solución.
- 2) Cómo mejorar la exhibición y la demostración de los Productos/Servicios, la Imagen, etc. Aprender técnicas de facilitación de la expresión oral. Los elementos de la Comunicación Oral.
- 3) Cómo liderar la conversación en la Entrevista Comercial. Lo que el Cliente quiere: a) Nos necesita; b) Desea saber lo que pasa en el "Mercado"; o c) Quiere Mejorar una Propuesta profesional que ya tiene. Análisis de conceptos de interés para el Cliente: el Precio, la Comunicación... Estadísticas de Control.
- 4) Gestión de la conversación Comercial: Hablar y escuchar productivamente.

Unidad Didáctica 5. DETERMINAR Y DEFINIR PREVIAMENTE CON EXACTITUD LAS NECESIDADES PSICOLÓGICAS E INMATERIALES DEL CLIENTE

- 1) Descubrir e identificar el perfil psicológico de los Clientes. Cómo manejar Clientes difíciles y enfrentarse a los rechazos. Aprender Técnicas de Persuasión y Motivación en relación con los Clientes
- 2) Aprender a evaluar el perfil psicológico de cada Cliente: (emocional/racional). Tipología de clientes (estilos de pensamiento: emotivo, racional, sensitivo, lógico). Cómo conocer los gustos y las preferencias del Cliente (deportes,

- actividades culturales, música). Aspectos tabú en la entrevista comercial. La percepción que el Cliente tiene de nuestra actividad y de nuestra "empresa".
- 3) Aprendiendo a identificar las Necesidades y las Motivaciones de Compra de cada Cliente. Aprender a formular preguntas. El Cuestionario Comercial. Aprender técnicas de interpretación de las respuestas de los Clientes.
 - 4) Asesorar a los Clientes en lugar de "Venderle Productos". Propuestas de Soluciones que le fidelicen.

Unidad Didáctica 6. APRENDER A ARGUMENTAR Y A NEGOCIAR DELANTE DEL CLIENTE

- 1) Conocimiento del Sector Jurídico y de los Competidores. Técnicas de conocimiento de la Competencia: sus fortalezas y sus debilidades. Técnicas de Conocimiento de las nuestras. Realizar demostraciones de Producto/Servicio. Cómo conocer el Mercado y cómo "Vender" una imagen positiva
- 2) Aprender a sondear y a escuchar al Cliente. Transmitirle Beneficios, y no solamente Características. Aprender a argumentar sin ser (necesariamente) los líderes
- 3) Conocer los beneficios que reportan nuestros Productos/Servicios. Además de las especificaciones técnicas.
- 4) Conocimiento de la relación entre el coste y el beneficio que el Cliente obtiene con nuestros Productos/Servicios.
- 5) Negociación efectiva. Argumentar las ventajas de comprar y trabajar con nosotros. Formas de romper el hielo y de crear atención e interés en el Cliente. Situaciones difíciles que puedan plantear los Clientes: quejas, reclamaciones, etc. Aprendiendo Técnicas de Negociación para la entrevista Comercial.

Unidad Didáctica 7. APRENDER A REBATIR LAS OBJECIONES DEL CLIENTE

- 1) Que es una objeción. Como volver una objeción a nuestro favor. Gestión y manejo de conflictos. El conflicto positivo. Técnicas para resolver situaciones difíciles con los Clientes

- 2) Saber responder a las Objeciones más comunes. Alimentar FAQ. Aprender técnicas de resolución de objeciones. Aprender a gestionar experiencias y comentarios positivos de otros Clientes. Interrelacionar el Producto/Servicio con las necesidades del Cliente
- 3) Convertir objeciones en oportunidades. Aprender a diferenciar objeciones reales de excusas y pretextos. Aprender a identificar intereses y necesidades de los Clientes. Aprender a gestionar experiencias y comentarios positivos de otros Clientes
- 4) Formas de Interrelacionar el Producto con las necesidades del Cliente La retro-alimentación comercial (saber escuchar y saber comunicar para Vendernos Profesionalmente)

Unidad Didáctica 8. CONVERTIRNOS EN EXPERTOS EN CERRAR LA RELACIÓN ABOGADO-CLIENTE

- 1) Aprender a resumir la reunión comercial y a tomar acuerdos concretos. Cómo manejar los tiempos en la fase de cierre de la conversación comercial. Cómo lograr compromisos de compra por parte del Cliente. Aprendiendo a concretar nuevas citas de negocios en una fecha definida.
- 2) Inducción a la importancia del cierre. El cierre más oportuno: la alternativa inevitable, el cierre directo etc. Escoger el momento más idóneo.
- 3) Técnicas de Cierre Comercial. Cómo conseguir la firma del contrato o el acuerdo de actividad.
- 4) Identificando señales de Compra. Autocontrol y gestión de los silencios en las entrevistas comerciales.
- 5) Cómo recordar y registrar argumentos empleados y objeciones del Cliente para trabajar en equipo.
- 6) Cómo obtener referencias positivas por parte de los Clientes.

Unidad Didáctica 9. APRENDER A EXPLOTAR NUESTRAS RELACIONES CON LOS CLIENTES

- 1) Clínica de Trabajo: Identificación de errores, y planteamiento de sistemas de mejora continua. Preparación de Cronogramas y Calendarios para visitas futuras
- 2) Identificar las fuentes de información. Analizar resultados y alimentación periódica de las Bases de Datos de Clientes. Identificar posibles necesidades futuras. En caso de fracaso temporal en el cierre, aprender a dejar el interés latente. Maximizar los beneficios de los Productos/Servicios para ocasiones futuras y proponer nuevas oportunidades de negocio.
- 3) Diseño y actualización del Plan Comercial y los Programas de Acción.
- 4) Programación de visitas futuras. Cómo fomentar relaciones positivas y sinérgicas con los Clientes: planes de futuro, promociones, expectativas recíprocas, etc. Cómo conocer a fondo al Cliente para poder establecer una relación más eficaz y duradera. Cómo poder ampliar y enriquecer nuestras Bases de Datos con más Clientes.

Unidad Didáctica 10. LA PLANIFICACIÓN DE NUESTRO FUTURO PROFESIONAL INMEDIATO

- 1) Estrechando lazos con los Clientes. Obtención de referencias y recomendación de Clientes. Aprender a manejar la Cartera de Clientes. Aprender a desarrollar Planes de Trabajo futuros. Aprender a efectuar un correcto seguimiento del servicio al Mercado
- 2) Técnicas de Comunicación: expresión corporal, lenguaje verbal y escrito. Cómo presentarse de nuevo ante el Cliente: vestimenta, léxico, modales...
- 3) Actitud Proactiva/Actitud Reactiva. Aprendiendo a revisar los procedimientos que dan contenido al Proceso Comercial
- 4) Cómo desarrollar y poner en práctica Mejoras Permanentes sobre la propia Formación. Perfeccionando permanentemente las Técnicas Comerciales.
- 5) El Plan Personal del Vendedor. Objetivos y Desarrollos Profesionales individuales para el año en curso.

Como es lógico, las Técnicas Comerciales son similares y universales, pero los Contenidos de este Sumario pueden adaptarse al colectivo Abogados, sin problema.

Procedimiento de trabajo y otras circunstancias del Programa:

- Como se ve, son 10 grandes temas los que se incluyen en las 20 Unidades Didácticas (UD) de que consta el Programa. Todos los temas están abiertos a nuevas incorporaciones de contenidos, a mejoras constantes, y a cambios específicos y *ad hoc*.
- El Material Didáctico se entrega como documento “colgado” en la Plataforma o en USB, al finalizar el Programa, según se decida.
- Las aportaciones (extraordinarias) complementarias de Material Didáctico se enviarán por correo electrónico, según lo decida la Dirección del Programa.
- El material escrito (en papel, si lo hubiera) se entregará en forma de *dossier* convenientemente encuadernado.
- Al finalizar el Programa, el Alumno recibirá por correo postal un Diploma acreditativo de la realización del Curso emitido por www.AulaPermanente.org En caso de no finalizarlo con éxito, recibirá un Certificado simple que especificará las Unidades Didácticas realizadas y terminadas.

Todas las UD cuentan con:

- **Un texto base.**
- **Unas diapositivas referidas a este texto.**
- **Un apartado-resumen al final de cada UD.**
- **Un Diccionario de los términos y los conceptos más usuales de esa UD.**

- **Una Bibliografía sobre esa UD.**
- **Un Caso Práctico.**
- **Un Cuestionario de Evaluación.**
- **La Entrega de algún otro documento de interés a lo largo del Programa.**

En cada UD el Alumno deberá realizar como mínimo las siguientes ACTIVIDADES semanales:

- Leer y estudiar el (o los) Documento-Base relacionado con la Unidad Didáctica, más algún Artículo o alguna Nota Técnica sobre el tema, que le serán enviados antes por el Profesor vía correo electrónico.
- Hacer una Ficha-Resumen (en un modelo de Ficha estándar) de la Unidad Didáctica estudiada.
- Buscar una página web relacionada con la UD, y trabajar en ella, con los comentarios pertinentes.
- Trabajar (individualmente o en equipo) en un Caso Práctico relacionado.
- Realizar diversas actividades (propuestas por los Profesores) relativas a percepción de Conocimientos, Habilidades o Actitudes Vendedoras: foros, chats, etc.
- Realizar un Cuestionario de Evaluación y Seguimiento de cada UD, más uno final de la totalidad del Programa.
- Otras actividades.

Como ya hemos señalado, entre la lectura, el estudio, y las actividades y los trabajos a realizar, calculamos que el Alumno ocupará un total de 1,5 ó 2 horas diarias. Es decir, unas 8 ó 10 horas a la semana. Lo que, sin contar con la Actividad (voluntaria) HILO DIRECTO que ya hemos comentado antes, nos llevaría a un total aproximado de unas 250/300 horas de actividad docente real.

El tiempo mínimo de desarrollo del Programa es de 28 semanas: las 20 del Programa (una UD cada semana), más 2 semanas iniciales de manejo de la Plataforma virtual y de presentación de las actividades, y otras 2 semanas finales de refuerzo y de recuperación o de consolidación y evaluación de los conocimientos adquiridos. Más el periodo de refuerzo individual HILO DIRECTO de 30 días (4 semanas) que cada Alumno gestionará directamente según le convenga. El tiempo máximo se fija en unas

40/44 semanas, a contar desde el comienzo efectivo del Programa por cada Alumno. El Alumno decide en cada momento el ritmo de sus esfuerzos y de sus expectativas.

El Alumno también recibirá previamente instrucciones en un documento previo denominado **Guía de Estudio o Guía del Alumno**, en el que se le aclararán todos estos pormenores: Manejo de la Plataforma On Line, Actividades, Tareas, Calendarios, etc. Aparte, contará con el apoyo técnico informático necesario (la Plataforma Moodle es muy sencilla de utilizar) y con el apoyo docente de los Profesores que estarán siempre cercanos a sus Actividades.

Ya hemos comentado que cada Alumno podrá repetir opcionalmente cualquier parte de una UD (asumiendo, eso sí, un esfuerzo propio individual suyo, voluntario y adicional, al estar al tiempo en dos UD a la vez, si este fuera el caso), confirmándolo previamente con el Profesor afectado por esta decisión. Será el Profesor quien lo incorpore a su clase (como "oyente", para explicarlo de una manera comprensible aproximada, aunque sus derechos y obligaciones son idénticos al resto de los componentes del grupo...), según sean los planteamientos logísticos y docentes (Calendarios y Fechas) que se hayan especificado por la Dirección del Programa.

Este **Sistema Rotatorio-Flexible** mantiene a los Profesores en una disponibilidad permanente (On Line), de lunes a viernes, siguiendo los usos metodológicos que ya hemos comprobado con éxito en otras experiencias On Line durante estos últimos años. De esta disponibilidad se exceptúan inicialmente los periodos vacacionales clásicos: Semana Santa, Agosto y Navidades/Año Nuevo. Aunque están previstas también situaciones de disponibilidad atenuada ("de guardia"...) en estas fechas.

En todo caso, el profesor David Pérez, profesor de Metodología On Line desde 1998 en las principales Escuelas de Negocio españolas y Master UNED en esta especialidad actuará como Director del Programa.

Serán este Profesor y las personas designadas por él los que decidirán en cada momento lo que se debe hacer, y quienes planificarán previamente lo más conveniente para el correcto desarrollo del Programa.

4. SOBRE LOS RESULTADOS DEL PROGRAMA

Tras la Formación recibida con el Método www.AulaPermanente.org los Alumnos tendrán:

- a) Un **Conocimiento** más profundo de lo que el Proceso Comercial significa para la obtención de los Ingresos de su trabajo.
- b) Una soltura suficiente en el manejo correcto de muchas de las **Habilidades Comerciales Básicas**, para que ellos puedan ya desarrollar con eficacia sus propias tareas comerciales.
- c) Una **Actitud Positiva** hacia la Acción Comercial. La actitud positiva del **Profesional Excelente**, que es consciente de su propia importancia como generador de Ingresos, y que posee una alta estima de sus propias cualidades técnicas y personales.

Si todo esto es correcto, y si los Alumnos aprovechan esta oportunidad profesional tan trascendente, los bufetes en los que trabajan, sus propios despachos o las empresas en las que prestan sus servicios profesionales estarán encantados con la **razonable inversión económica** realizada.

5. SOBRE LA PLATAFORMA

La Plataforma que da soporte técnico a estas actividades es una plataforma Moodle que usan en el mundo más de 40 millones de personas y que tiene todo lo necesario para llevar a cabo no solamente las actividades propuestas, sino también las que se vayan poniendo en marcha según se decida en cada Programa, tales como: Videoconferencia, Foros de Debate, Chats, etc. Y, por supuesto, cuenta con todas las opciones de trabajo y de gestión que un Programa como este necesita.

Hemos de poner mucha atención en lo que se refiere a las posibilidades técnicas de este tipo de Alumnos, en el sentido de que hay que poner en marcha para ellos herramientas de aprendizaje que les sean **asequibles, sencillas y motivadoras**. Cada Programa es distinto, y hay que hacer siempre las adaptaciones necesarias. Desarrollos muy avanzados pero muy complejos pueden suponer la desconexión inmediata del

Alumno de sus actividades. Experiencias ya contrastadas (David Pérez realizó en 2003/2004 un Master UNED de 22 meses de duración que confirma esta tesis, y es Profesor y Director de Programas On Line EOI desde 1998) explican que si el Alumno no ve esta formación como: ÚTIL, FLEXIBLE, FÁCIL DE USAR, CERCANA y DIVERTIDA, las probabilidades de desconexión (y, por lo tanto, las de fracaso) se incrementan exponencialmente.

Como es consciente de su importancia, y como así lo aconseja la experiencia, la Dirección del Programa prestará obviamente una especial atención a todos estos detalles.

Señalamos a continuación la lista de las más importantes funciones que tiene la Plataforma www.AulaPermanente.org:

- Posibilidades Técnicas: Herramientas TIC diversas, Videoconferencia, Chat, Foros, Documentación, Noticias...
- Posibilidades Docentes: Las convencionales en este tipo de Plataformas, si bien, las actividades de contacto diario entre Alumnos y Profesores se realizarán también por un correo externo gestionado por www.AulaPermanente.org Todo ello se definirá para cada Programa previamente.
- Posibilidades Administrativas: Estadísticas, Información de Alumnos y Profesores, Gestión, etc.

6. LOS DIFERENTES ROLES DE LAS PERSONAS QUE INTERVIENEN EN AULA PERMANENTE

En este Programa intervendrán las siguientes personas:

- Alumno.- Repartidos (tan solo a efectos de ordenación interna: cada Alumno realiza un aprendizaje personalizado) en agrupaciones iniciales de 22/25 Alumnos.

- Profesor.- Explicarán sus UD desde puntos de vista prácticos y participativos. La mayor parte son Licenciados o Doctores en Derecho, y especialistas y expertos asimismo en sus áreas de docencia. Inicialmente, en las primeras semanas, David Pérez desarrollará directamente la docencia y la dirección.
- Coordinación de Apoyo Técnico.- Un equipo de 1 ó 2 personas (según el número de participantes) para coordinar los trabajos de los Alumnos, y para ayudar a la Dirección del Programa y a los Profesores en el desarrollo de las Actividades y Tareas.
- Dirección del Programa.- Esta responsabilidad recae en David Pérez y en su equipo de trabajo.
- Mantenimiento de la Plataforma y Apoyo Informático. 1 ó 2 personas expertas, para la resolución de las posibles incidencias o de los problemas de tipo informático que puedan producirse a lo largo del Programa.

7. ASPECTOS ECONÓMICOS

El Precio del Programa SOY ABOGADO. ASÍ CAPTO Y CONCERVO CLIENTES SATISFECHOS que se detallado en este documento es de:

700 euros (más IVA) por Alumno.

www.ParaProfesionales financia (bajo la modalidad de Beca Individual) un 40 % del precio de este Programa. Por lo tanto, el Alumno pagará tan solo:

420 euros (más IVA)

¿Qué incluye y qué no incluye este Precio?

Este Precio incluye:

- a) Los Profesores
- b) La Plataforma
- c) Los Coordinadores de Apoyo
- d) Los Materiales y la Documentación
- e) Las Sesiones de Relación Docente
- f) Los Técnicos Informáticos
- g) Apartados varios: informes finales, comunicación, Notas Técnicas, etc.

Este Precio **NO** incluye:

- a) El IVA legal aplicable en cada momento
- b) Cualquier otro gasto extraordinario no previsto en el apartado denominado:
Este Precio incluye.

Forma de Pago por los Alumnos

Al contado, al realizar la matriculación en el Programa.

Excepcionalmente, podría acordarse el pago en dos mensualidades del 50 %.