



MANUAL DE ESTUDIO DEL ALUMNO

Versión: Julio 2011



www.AulaPermanente.org



SUMARIO

- 1) Introducción al Manual de Estudio del Alumno
 - 2) Objetivos de este documento
 - 3) Índice concreto de cada Unidad Didáctica
 - 4) Material de Trabajo Disponible
 - 5) Actividades de cada semana
 - 6) Método de Evaluación y de Control del Alumno
-

1) Introducción al Manual de Estudio del Alumno

La enseñanza On Line (a través de Internet) tiene cada vez más adeptos.

Y eso es muy lógico, pues sus condicionantes negativos del pasado (no tan lejano) han ido modificándose con el tiempo; y han mejorado tanto, que hoy son nada más que algunos inconvenientes sin importancia los que pueden aparecer como pequeñas dificultades (la mayoría de las veces, incluso, sin ningún fundamento) a la hora de afrontar el aprendizaje de cualquier materia por esta vía.

Y mucho más en nuestro caso, cuando de lo que se trata es de:

- a) Transmitir Conocimientos sobre las circunstancias del Proceso de la Acción Comercial para Captar Clientes y Mantenerlos.
- b) Proponer el estudio de las Habilidades de Relación y de Contacto que son indispensables a la hora de entrevistarnos con los Clientes Actuales (los que ya lo son) y con los Clientes Potenciales (los que pueden llegar a serlo en un futuro).
- c) Afrontar una nueva Actitud frente a los inconvenientes comerciales del Mercado, en busca de captar y mantener Clientes Contentos, satisfechos o seducidos por nuestras propuestas comerciales.

Desde este punto de vista, este Programa hace un recorrido amplio y práctico de los elementos básicos de la Acción Comercial (o sea, de las actividades de búsqueda, captación, compromiso, relación, contacto y mantenimiento necesarias para tener y retener Clientes contentos) y establece las principales pautas de trabajo que alguien interesado en estos temas tenga que conocer.

Aspectos como la Negociación y la Detección de Necesidades (tanto las Materiales o Técnicas como las Psicológicas o Emocionales), o las diferentes formas de rebatir Objeciones y de Cerrar una Operación de Venta se tratan en este Programa detalladamente y con esquemas de aplicación inmediata a las actividades profesionales o a las expectativas de futuro laboral de cada Alumno.

Hacer periódicamente y en los plazos acordados las Actividades de este Programa no es solo cumplir un expediente para obtener un Diploma; es estar seguro de que en esas tareas (y en las recíprocas de trato directo abundante con el Profesor) el Alumno va a encontrar las claves necesarias para aprender a Captar Clientes y a Mantenerlos Satisfechos durante mucho tiempo.

Este es nuestro Objetivo general y en ello está puesto todo nuestro empeño.



2) Objetivos de este documento

Este documento es un Manual en el que el Alumno puede encontrar la manera de realizar el Programa en cada una de sus Actividades.

Su Objetivo principal es señalar al Alumno las bases de realización del Programa y las claves para un correcto desarrollo del mismo.

- a) Aprenderá a aplicar sus conocimientos sobre el Proceso de la Acción Comercial.
- b) Comprenderá la necesidad de realizar sus Tareas de manera periódica y ordenada.
- c) Identificará los principales parámetros de la Función de Venta.
- d) Asimilará de forma organizada cada uno de los apartados del Programa.
- e) Entenderá la Función Comercial desde puntos de vista prácticos y concretos.
- f) Conocerá los principios fundamentales de esta importante Función de la que dependen los Ingresos de su empresa o de su negocio.

3) Índice concreto de cada Unidad Didáctica

La distribución de cada Unidad Didáctica es la siguiente:

QUINCENA 1ª

Manejo de la herramienta informática de aprendizaje. La Plataforma Moodle

QUINCENA 2ª. UNIDAD DIDÁCTICA 1

LA PROFESIÓN DE VENDEDOR. EL PROCESO DE CAPTACIÓN DE CLIENTES

QUINCENA 3ª. UNIDAD DIDÁCTICA 2

LA PREPARACIÓN DE LAS VISITAS DE CAPTACIÓN

QUINCENA 4ª. UNIDAD DIDÁCTICA 3

LA TOMA DE CONTACTO CON EL CLIENTE

QUINCENA 5ª. UNIDAD DIDÁCTICA 4

DETERMINAR Y DEFINIR PREVIAMENTE CON EXACTITUD LAS NECESIDADES TÉCNICAS Y MATERIALES DEL CLIENTE

QUINCENA 6ª. UNIDAD DIDÁCTICA 5

DETERMINAR Y DEFINIR PREVIAMENTE CON EXACTITUD LAS NECESIDADES PSICOLÓGICAS E INMATERIALES DEL CLIENTE

QUINCENA 7ª. UNIDAD DIDÁCTICA 6

APRENDER A ARGUMENTAR Y A NEGOCIAR DELANTE DEL CLIENTE

QUINCENA 8ª. UNIDAD DIDÁCTICA 7

APRENDER A REBATIR LAS OBJECIONES DEL CLIENTE

QUINCENA 9ª. UNIDAD DIDÁCTICA 8

CONVERTIRNOS EN EXPERTOS EN CERRAR LA RELACIÓN ABOGADO-CLIENTE

QUINCENA 10ª. UNIDAD DIDÁCTICA 9

APRENDER A EXPLOTAR NUESTRAS RELACIONES CON LOS CLIENTES

QUINCENA 11ª. UNIDAD DIDÁCTICA 10

LA PLANIFICACIÓN DE NUESTRO FUTURO PROFESIONAL INMEDIATO

QUINCENAS 12ª Y 13ª

Finalización de las Actividades y de las Evaluaciones pendientes

QUINCENAS DE LA 14ª A LA 17ª

(FUERA DE LAS ACTIVIDADES DEL PROGRAMA)

Actividad de Mantenimiento. Hilo Directo con el Director del Programa

4) Material de Trabajo Disponible

Cada Quincena de Actividad se divide en 2 semanas de trabajo.

Los Contenidos de cada Materia se subdividen entonces en 2 partes semanales.

Cada parte (cada semana) tiene disponible el siguiente Material de Trabajo:

- a) **Documento Base.** Un amplio documento escrito en el que se señalan los conocimientos a comprender y estudiar.
- b) Una batería de **Diapositivas**, complementarias al Documento Base.
- c) Diferentes **Notas Técnicas** referidas al tema de que se trate.
- d) **Casos Prácticos**, **Artículos de Referencia**, etc.

5) Actividades de cada Semana

DESARROLLO (OPCIONAL COMO EJEMPLO) DE CADA SEMANA

LUNES **Actividad 1:** Lectura de la parte semanal (1 ó 2) correspondiente de la UD.

MARTES **Actividad 2:** Continúa la Lectura de la parte semanal (1 ó 2) de la UD comenzada el lunes. Realización y envío de la Ficha-Resumen con un extracto de lo leído.

MIÉRCOLES **Actividad 3:** Búsqueda de una página Web relacionada con la UD, y análisis detallado de sus contenidos. Entrar al menos una vez en el Foro de Debate, y proponer algún comentario de interés.

JUEVES **Actividad 4:** Responder al Caso Práctico.

VIERNES **Actividad 5:** Responder al Cuestionario de Evaluación.

OTROS **Actividad 6:** Completar actividades, si es necesario.

Opcionalmente, también, la Dirección del Programa propondrá el análisis breve de distintas Notas Técnicas o de otras Actividades Complementarias, así como fechas de realización de Chats relacionados con las UD del Programa.

La asistencia a estas Actividades y los Análisis de Notas Técnicas (así como otras Actividades no previstas en este Manual) es voluntaria y no se corresponderá con ningún parámetro de Evaluación.

6) Método de Evaluación y de Control del Alumno

A pesar de que a lo largo del Programa las Calificaciones serán establecidas de forma numérica (de 1 a 9), la Evaluación final de los de los Alumnos (y la obtención del correspondiente Diploma) se determinará solamente con la Calificación de APTO.

Esta Calificación se centrará tanto en la Cantidad como en la Calidad de las Actividades realizadas, según el control estadístico del Programa y la apreciación experta del Profesor.

Es claro que sin una determinada Cantidad no puede haber Calidad de las Tareas y de las Actividades. El hecho de participar en ellas requiere pues la aportación de comentarios y desarrollos de Calidad, basados en un trabajo sistemático y en la correcta comprensión de la documentación del programa.

Como es obvio, la cumplimentación de los Cuestionarios de Evaluación semanales y la del Cuestionario Final es importante, pero también lo es la aportación de comentarios adecuados a los Casos Prácticos y la participación activa en el resto de Actividades.