

Técnicas de comunicación y persuasión para negociaciones en autopartes

Economía, Administración & Contaduría | Administración

Descripción del Curso

Este curso de Administración está diseñado para desarrollar competencias gerenciales en el ámbito de la negociación y la comunicación, con énfasis en el sector de autopartes. Se estructura en cuatro unidades, siendo la Unidad 1: Técnicas de comunicación y persuasión para negociaciones en autopartes. Esta unidad desarrolla estrategias de comunicación persuasiva y herramientas para manejar objeciones comunes en negociaciones de autopartes, con foco en objeciones relacionadas con precio, plazos, calidad y garantías. Se propone respuestas basadas en valor y en evidencia técnica de autopartes, apoyadas por datos de rendimiento y comparativas. El enfoque de aprendizaje es activo: se trabajará con estudios de caso, simulaciones de negociación y actividades prácticas para consolidar habilidades de presentar propuestas de valor y gestionar objeciones de manera ética y eficaz. El curso busca que el estudiante desarrolle una mirada integral, combinando pensamiento crítico, capacidad de argumentación, manejo de información técnica y habilidades de comunicación para aplicarlas en contextos reales de negocio y en la cadena de suministro de autopartes. Las demás unidades complementarán este marco con fundamentos de gestión, toma de decisiones y ética profesional, permitiendo al estudiante transferir lo aprendido a diferentes escenarios organizacionales y de negociación.

Competencias

- Analizar y clasificar objeciones habituales en negociaciones de autopartes y relacionarlas con categorías de valor (económico, técnico, servicio y riesgo).
- Desarrollar respuestas fundamentadas en evidencia técnica, datos de rendimiento y comparativas que fortalezcan la propuesta de valor.
- Aplicar técnicas de comunicación persuasiva y escucha activa para presentar respuestas de valor de forma clara, ética y adaptada al interlocutor.
- Demostrar capacidad de negociación efectiva, gestión de objeciones y toma de decisiones en contextos de presión y complejidad.
- Integrar conocimiento técnico de autopartes para sustentar argumentos y evaluar impactos de distintas alternativas de compra o venta.
- Trabajar de forma colaborativa en simulaciones de negociación, desarrollando habilidades de equipo y comunicación intercultural.
- Desarrollar pensamiento crítico y ética profesional para aplicar principios de gestión responsable en situaciones reales de negocio.

Requerimientos

- Participación activa en clases, debates y actividades de aprendizaje activo.
- Realización de estudios de caso y simulaciones de negociación centradas en autopartes.
- Lecturas obligatorias y preparación previa para cada sesión.
- Elaboración y presentación de propuestas de valor basadas en evidencia técnica y datos de rendimiento.
- Competencia básica en herramientas de comunicación y presentaciones eficaces (p. ej., presentaciones orales, materiales visuales).
- Acceso a plataforma educativa y a recursos digitales con conexión estable a Internet.
- Dominio del español escrito y oral para argumentar, justificar decisiones y documentar hallazgos.
- Compromiso con la ética profesional y la integridad en la negociación y en el manejo de información técnica.

Unidades del Curso

Unidad 1: UNIDAD 1: Técnicas de comunicación y persuasión para negociaciones en autopartes

Objetivos de Aprendizaje

1. Identificar y clasificar objeciones habituales en negociaciones de autopartes (precio, plazos, calidad y garantías) y relacionarlas con categorías de valor (económico, técnico, servicio, riesgo).
2. Desarrollar respuestas fundamentadas en evidencia técnica, datos de rendimiento y comparativas que refuercen la propuesta de valor.
3. Aplicar técnicas de comunicación persuasiva y escucha activa para presentar respuestas de valor de forma clara, ética y adaptada al interlocutor.

Contenidos Temáticos

1. Tema 1: Construcción de valor en autopartes
 1. Descripción: Introducción a cómo se genera y se comunica el valor de una autoparte, considerando costo total de propiedad, rendimiento y servicio.
2. Tema 2: Técnicas de escucha activa y lenguaje persuasivo
 1. Descripción: Herramientas para escuchar, preguntar y responder de forma que se dirijan las objeciones hacia respuestas basadas en valor.
3. Tema 3: Manejo de objeciones: precio, plazos, calidad y garantías
 1. Descripción: Identificación de objeciones típicas y estrategias para convertir objeciones en argumentos de valor.
4. Tema 4: Evidencia técnica y pruebas para respaldar la propuesta

1. Descripción: Selección y presentación de evidencia técnica (certificaciones, pruebas, informes) para sustentar la propuesta.

5. Tema 5: Diseño de respuestas basadas en valor

1. Descripción: Estructuras de mensajes persuasivos y propuestas de valor que integren precio, plazos, calidad y garantías.

Actividades

- **Actividad 1: Análisis de caso de construcción de valor** - Se presenta un caso de autoparte y se identifican las dimensiones de valor (económico, técnico, servicio). Se discuten en grupo y se redacta una respuesta basada en evidencia. Puntos clave: reconocer drivers de valor, vincular evidencia, argumentar con claridad.
- **Actividad 2: Práctica de escucha activa y formulación de preguntas** - Role-play en parejas para practicar preguntas abiertas, parafraseo y respuestas centradas en valor. Puntos clave: escuchar, reformular, guiar la conversación hacia soluciones.
- **Actividad 3: Sesión de manejo de objeciones** - Simulación de negociación donde se abordan objeciones sobre precio y plazos, usando estructuras de respuestas basadas en valor. Puntos clave: reconocer objeciones, presentar alternativas con costo total de propiedad.
- **Actividad 4: Revisión de evidencia técnica** - Análisis de certificados, pruebas de rendimiento y comparativas, para sustentar propuestas. Puntos clave: validar fuentes, seleccionar evidencia relevante, integrarla en el discurso.
- **Actividad 5: Diseño de propuesta de valor** - Elaboración de una propuesta de valor completa para una autoparte, integrando argumentos de valor, evidencia técnica y plan de contingencias. Puntos clave: estructura clara, mensajes persuasivos, plan de seguimiento.

Evaluación

La evaluación se alinea con el objetivo general y los objetivos específicos, e incorpora evidencias de desempeño en contextos simulados y un proyecto final:

- Evaluación formativa: observación y retroalimentación durante las actividades (calidad de argumentos, uso de preguntas abiertas, escucha activa, claridad en la vinculación entre valor y objeciones).
- Evaluación sumativa: proyecto final “Propuesta de valor ante una objeción” que incorpore: análisis de objeciones, respuestas basadas en valor, uso de evidencia técnica y una breve simulación o role-play de la presentación.
- Rúbricas de desempeño: para cada competencia (identificación de objeciones, manejo de evidencia, persuasión y comunicación), con criterios de logro (insuficiente, básico, competente, excelente).