**INSTITUTO SUPERIOR AGENTES DE PROPAGANDA MÉDICA**

**Tecnicatura Superior Agentes de Propaganda Médica**

**Segundo año – Plan de Estudios: Res. Nro. 0066/16**

**ESPACIO CURRICULAR: Técnicas y estrategias de Comunicación**

**Docente a cargo: Lic. Susana Avellaneda**

PROGRAMA

Objetivos de la materia:

* Conocer y ejercitar técnicas fundamentales de la comunicación: Oratoria, negociación, Programación Neurolingüística.
* Conocer los elementos básicos de la Psicología de la venta, imprescindibles para el desempeño en el rol de APM
* Reconocer características personales y emociones que pueden afectar de manera negativa y positiva la capacidad de negociación.
* Conocer técnicas de resolución de obstáculos en la entrevista.
* Desarrollar prácticas de Oratoria y Role Playing específicas al perfil de APM

Contenidos

**Unidad 1: INTRODUCCIÓN A LAS TECNICAS Y ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES**

Axiomas comunicacionales de Paul Watzlawick. La comunicación en los grupos de trabajo. La comunicación organizacional. Concepto, Tipos, elementos. Comunicación interna y externa. Comunicación formal e informal.

**UNIDAD 2: INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Concepto, tipos de emociones, clasificaciones, Habilidades sociales, cognitivas, emocionales, instrumentales y comunicativas. Comunicación Asertiva, tipos, pasos para lograr la comunicación asertiva.

Instancia Evaluativa : Inteligencia Emocional – Comunicación Asertiva

**Unidad 3: PSICOLOGÍA DE LA VENTA**

Cualidades del buen vendedor en las comunicaciones. El proceso de ventas. Etapas. Establecimiento del primer contacto, demostración eficaz del producto, manejo de objeciones, eliminación de excusas y objeciones. Cierre de la venta y posventa.

Instancia Evaluativa: Relevando los contenidos trabajados Unidades 1-3

**Unidad 4: ESTRATEGIAS DE VENTA – PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜISTICA**

Conceptos básicos. Sistemas representacionales. Modelos mentales, filtros y calibrado. Rapport. Acompasar para negociar. Técnicas de anclaje, reformulación de creencias y establecimiento de metas. Aplicación a la venta y al rol de APM

**Unidad 5: NEGOCIACIÓN Y OBSTÁCULOS EMOCIONALES**

Manejo emocional de la entrevista. Gestión del miedo. Poder de negociación. Liderazgo. Concepto y capacitación.

**Unidad 6: ORATORIA PARA LA VENTA**

Oratoria. Conceptos básicos. Tipos. Recursos de oratoria. Técnicas de argumentación y refutación. Oratoria y estilo. El marco adecuado, utilización del espacio y el tiempo. Comunicación no verbal en la oratoria.

Instancia Evaluativa: Relevando contenidos trabajados Unidades 4-6

**Unidad 7: Teatro y Comunicación**

Concepto de teatro. Elementos fundamentales del Teatro. Introducción a la interpretación teatral. Análisis y puesta en escena. Como realizar un guión

Instancia Evaluativa: Guión y actuación de situaciones conflictivas APM-Médico

**Criterios de Evaluación**: Capacidad de análisis crítico y síntesis. Capacidad de comunicación y resolución de situaciones problemáticas. Trabajo en equipo y transferencia de conocimientos teóricos a la práctica profesional futura.

**Metodología**: Seminario-Taller, utilizando metodología mixta para el aprendizaje colaborativo, además de las exposiciones teórico-prácticas para profundizar contenidos y técnicas de exposición al público. Resolución de casos problemáticos, simulaciones, role playing.

Estas actividades se realizarán en las plataformas zoom y meet, donde se podrá ver las evidencias de su aprendizaje respecto de la actitud positiva frente a la venta, a la negociación y la inteligencia emocional frente a adversidades en el discurso y enfrentamiento al pánico escénico.

**Bibliografía**:

* Paul Watzlawick –Janet Beavin Bavelas-Don D.Jackson, TEORIA DE LA COMUNICACIÓN HUMANA, 1991, Ed. Herder, Barcelona
* Brian Tracy, PSICOLOGÍA DE VENTAS, 2004, Ed. Caribe. E.U.A.
* Romilla Ready y Kate Burton, PNL PARA PRINCIPIANTES, 2008, ED. Gránica, Barcelona
* Oratoria aplicado a la venta, recuperado de <https://www.latiendologia.com/el-arte-de-la-oratoria-aplicado-a-los-procesos-de-venta/>
* Daniel Goleman, INTELIGENCIA EMOCIONAL, 1998, Ed. Kairós, Barcelona
* Salvador Lopez - PNL para principiantes, 2008, Casa del Libro
* **Brook, P.** *El espacio vacío.* Debate. Reflexiones sobre el significado y la esencia del teatro. (1997) Ed Peninsulas