

PROGRAMA PRESENCIAL:

VENTAS EFECTIVAS 360°



GESTIÓN EMPRESARIAL

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Fechas: 02 de abril al 12 de junio de 2025

Sesiones: Según programación

Horarios: De 19:00 a 22:00 hrs.

Modalidad: Presencial

Inversión: Bs. 2300.-

Contacto: Ronie Kruklis

Telf. 3710618

Cel. 62100810 - email: cenace@upsa.edu.bo

OBJETIVO

Brindar herramientas prácticas con el objetivo de que los participantes puedan profesionalizar y gestionar la labor de ventas en su organización, garantizando un alto enfoque en el cliente y una experiencia personalizada, que se traduzca en mejorar la efectividad por cliente atendido haciendo el negocio más rentable.

Los participantes experimentarán un proceso completo de entrenamiento hacia un alto rendimiento en “COMO LOGRAR QUE LOS CLIENTES NOS COMPREN Y NOS RECOMIENDEN”; asimilando detalladas técnicas y habilidades que los diferenciarán de los vendedores comunes para convertirlos en “Asesores de Ventas Expertos”, colocándolos en un nivel superior al estándar del mercado.

PÚBLICO OBJETIVO

Todas aquellas personas que buscan potenciar sus habilidades ventas con el objetivo de generar mayores resultados.

CARGA HORARIA

27 horas reloj, divididas en 3 módulos de 9 horas cada uno.

METODOLOGÍA

- Sesiones presenciales: Enseñanzas 100% prácticas y adaptadas a la realidad actual.
- Actividades posteriores a las Sesiones: Lecturas de apoyo. Trabajos prácticos individuales y en equipo. Análisis de casos. Autodiagnósticos. Revisión de trabajos prácticos y respuesta a consultas por parte del instructor.

PROGRAMA PRESENCIAL:

VENTAS EFECTIVAS 360°



GESTIÓN EMPRESARIAL

CERTIFICACIÓN

En respuesta a la era de la Transformación Digital, integramos tecnología Blockchain en el reconocimiento de logros adquiridos por los participantes de nuestros programas de Educación Continua, destacándonos como pioneros en Bolivia.

Este programa cuenta con microcredenciales e Insignia Digital con Tecnología Blockchain: quienes completen cada uno de los módulos del programa recibirán una microcredencial digital por cada uno de ellos y al finalizar todos los módulos en un plazo de hasta 2 años, obtendrán automáticamente una insignia digital, que reconoce las habilidades y conocimientos adquiridos.

Las microcredenciales e insignia Digital tiene las siguientes características:

- **Metadatos Integrados:** Cada credencial digital contiene datos que describen la información clave sobre la certificación, incluyendo los criterios de otorgamiento.
- **Tecnología Blockchain:** Esta tecnología proporciona un registro inmutable y seguro de cada credencial emitida, lo que impide su falsificación o alteración.
- **Verificación en tiempo real:** Pueden ser verificadas en tiempo real a través de un enlace web o un código QR.
- **Sociabilización:** El titular puede compartir sus credenciales directamente en plataformas profesionales como LinkedIn, en redes sociales, o incluirlas en sus firmas de correo electrónico.

ESTRUCTURA DEL PROGRAMA

1. VENTAS CONSULTIVAS: DE LA PROSPECCIÓN AL RELEVAMIENTO EFECTIVO (9 horas).

Fechas: 02 al 04 de abril de 2025

Sesiones: miércoles, jueves y viernes

Horarios: 19:00 a 22:00

PROGRAMA PRESENCIAL:

VENTAS EFECTIVAS 360°



GESTIÓN EMPRESARIAL

2. MANEJO DE OBJECIONES Y PERSUASIÓN PARA CIERRES EFECTIVOS (9 horas).

Fechas: 19 al 23 de mayo de 2025

Sesiones: lunes, miércoles y viernes

Horarios: 19:00 a 22:00

3. CONEXIÓN POSVENTA: CREANDO EXPERIENCIAS (9 horas).

Fechas: 09 de junio al 12 de junio de 2025

Sesiones: lunes, miércoles y jueves

Horarios: 19:00 a 22:00

CONTENIDO MÍNIMOS

Módulo 1: Ventas Consultivas: De La Prospección Al Relevamiento Efectivo

Objetivos del módulo

Este taller busca capacitar a los participantes en la prospección y precalificación efectiva de clientes, brindándoles herramientas para realizar ventas consultivas a través del análisis preciso de necesidades. Se enfocará en desarrollar habilidades de comunicación empática, formulación de preguntas efectivas y manejo de bases de datos de clientes. Además, se enseñarán estrategias para ventas cruzadas con el fin de mejorar su desempeño y resultados en ventas.

CONTENIDO

PROSPECCIÓN

- El enfoque correcto en el mundo de las VENTAS
- DINÁMICA: Vendedor VS. Asesor ¿Qué somos?
- Identificación de clientes potenciales – ¿Ya los estamos atendiendo?
- La importancia de la prospección – Búsqueda y análisis de nuevas oportunidades de nuestro entorno.

PROGRAMA PRESENCIAL:

VENTAS EFECTIVAS 360°



GESTIÓN EMPRESARIAL

- Venta Transaccional VS. Venta Relacional.
- Métodos de prospección: Identificar los distintos medios para prospeccionar clientes
- Las rutas de la PROSPECCIÓN
- Técnica AIDA: atención, interés, deseo y acción
- Tasas de conversión en prospección - El embudo de ventas
- Como manejar la frustración comercial
- El Elevator Pitch o Speech de presentación, fundamental para vender siempre
- Preparación de paquetes de servicios y productos – Conocemos lo que tenemos, transmitimos lo que sabemos
- Cómo funciona el cerebro comprador
- Bases de datos: como alimentarlas y sacarles más provechos
- Preparación de visitas comerciales – Porque son tan importantes
- Seguimiento a efectivo a una PROSPECCIÓN.

RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN - VENTA CONSULTIVA

- Regla de oro: Conocer la etapa de cuando nos necesita el comprador en el mercado (Desarrollo de etapas comerciales de nuestro cliente: cronogramas, planificación, plazos etc.)
- La importancia de la asesoría para cubrir las necesidades del cliente
- Errores comunes en la atención de clientes en la gestión de ventas
- ¿Atendemos o solo tomamos pedidos?
- Cualidades a entrenar para lograr el análisis de necesidades: Escuchar, Identificar, Enseñar/Argumentar.
- ¿Qué preguntas debemos hacer a los clientes? – Etapa de sondeo de lo que busca el cliente

PROGRAMA PRESENCIAL:

VENTAS EFECTIVAS 360°



GESTIÓN EMPRESARIAL

- **CONECTANDO Y ENTENDIENDO LAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES:** Consejos que permitan orientar a los colaboradores en cómo crear confianza y empatía utilizando la P.N.L. (Programación Neuro-lingüística) para lograr SINTONIA y avanzar exitosamente en el ANALISIS DE NECESIDADES.
- **METAPROGRAMAS,** filtros de la percepción que potencian la CONEXIÓN con nuestros clientes.

Módulo 2: Manejo De Objeciones Y Técnicas De Cierre De Ventas

Objetivos del módulo

El Manejo de Objeciones busca exactamente crear una objeción en el cliente respecto al producto; ese primer NO que será el hilo conductor que nos llevará al cierre de venta. El programa enlista las principales objeciones de los clientes y la manera de tratarlas, de manera que, en vez de obstáculos para realizar una venta, se traduzcan en puntos a favor para realizarla.

Enseñar a utilizar el cierre de prueba, preguntas y lenguajes enfocados en el cierre de venta procurando perder el miedo a pasar al cierre de venta.

Conocer diferentes técnicas de cierre de ventas para aplicar la que más se adecue a nuestro cliente.

CONTENIDO

MANEJO DE OBJECIONES Y CONSOLIDACIÓN DE LA VENTA

- ¿La objeción es una amenaza o una oportunidad? Entendiendo su naturaleza.
- Las Objeciones Objetivas y Subjetivas.
- La dirección de las Objeciones.
- La venta comienza con el primer NO.
- Método APC para rebatir cualquier objeción.
- La técnica PARA para reforzar los argumentos.
- Principales objeciones de los clientes y como tratarlas.
- Argumentos racionales y emocionales.
- TÉCNICAS DE CIERRE
- ¿Por qué no se concreta una venta?
- Principios y técnicas efectivas de persuasión.
- Pasos para crear un ANCLAJE en nuestros clientes.
- MICRO y MACRO expresiones, para lograr una mejor calibración y entendimiento con el cliente.

PROGRAMA PRESENCIAL:

VENTAS EFECTIVAS 360°



GESTIÓN EMPRESARIAL

- Clasificación de clientes según su sistema de representación a través de la P.N.L.
- El RAPPORT, como se da para conectar y persuadir
- Preguntas y lenguaje enfocado al cierre
- TRIADA MÁGICA en el mundo de las ventas.
- Cierres NEUROLINGÜÍSTICOS.
- Análisis y prácticas en distintos escenarios.

Módulo 3: Conexión Posventa: Creando Experiencias

Objetivos del módulo

Brindar herramientas y estrategias prácticas que ayuden a generar un compromiso con el cliente, logrando la fidelización para potenciar las ventas y aumentar el tiempo de vida del cliente con la empresa para crear un vínculo y una conexión psicológica y emocional con la marca, generando una relación sostenible en el tiempo.

Generar espacios en los cuales se pueda pensar más como cliente haciendo que el ciclo de la venta vuelva a empezar con el relevamiento de necesidades

CONTENIDO

ESTRATEGIA Y FIDELIZACIÓN POST VENTA

- Aprendamos a conocer a nuestro cliente: Crear confianza y empatía utilizando la P.N.L.
- La importancia de conocer el entorno de nuestro PROSPECTO: Anticipación de ventas
- Tips para indagar y escuchar las necesidades y puntos de dolor del cliente.
- Análisis de POST VENTA de acuerdo a los tipos de clientes que tenemos actualmente en la empresa.
- ¿Qué hacer y qué no hacer a la hora de FIDELIZAR CLIENTES considerando los distintos estilos de personalidad?
- ¿Qué motiva a nuestros clientes a que nos llamen o nos busquen otra vez? – Generación de confianza
- Gestionar de manera correcta nuestras bases de datos después de una venta
- La importancia de la SEGMENTACION, por tipo de: Clientes, actividad, producción etc.
- POSICIONAMIENTO; El inicio de estar en la mente del consumidor
- Impulsores de lealtad tanto del PRODUCTO y SERVICIO
- Principales maneras de MANTENER CONTACTO

PROGRAMA PRESENCIAL:

VENTAS EFECTIVAS 360°



GESTIÓN EMPRESARIAL

- Construyendo RELACIONES sostenibles en el tiempo
- Ventas Transaccional VS. Venta Relacional
- Medios de comunicación directa e indirecta con los clientes
- Desarrollo de Alianzas Estratégicas que incrementen valor a los clientes

FACILITADOR

Miguel Alberto Flores

Es COACH certificado bajo la metodología LAMBENT por la ICC (International Coaching Community) – Inglaterra, certificado como Customer Experience Expert CXM 360 por IZO (España),

Experto en Gestión de Servicio al Cliente y Auditor Interno de Sistemas de Calidad según norma ISO 9001:2008, Facilitador Certificado con la norma internacional “COPC” (Customer Operation Performance Center) en la empresa de Telecomunicaciones TIGO.

Certificado en Gestión de Cultura Organizacional y Engagement - OCC SOLUTIONS, Colombia.

Practitioner en PNL (Programación Neuro-Lingüística) certificado por la Universidad de California – EEUU.

Certificado en la metodología BELBIN® TEAM ROLES - Inglaterra.

Certificado en La Magia del Servicio al Cliente basado en la METODOLOGIA DISNEY.

Licenciado en Administración de Empresas con un Diplomado en Educación Superior y Gestión Pedagógica, cuenta con una especialidad en Coaching de Ventas, Neuroventas y PNL.

Entrenador certificado en la metodología LEGO SERIOUS PLAY® por Rasmussen Consulting en Ciudad de México.

Trabajó en TIGO como entrenador del CUSTOMER PERFORMANCE CENTER; formando a operadores de atención al cliente y ventas a nivel nacional, se desempeñó como director nacional de la Universidad REMAX-BOLIVIA y actualmente es socio consultor y facilitador en TALENTUM.