



TALENTUM

CENACE  
Unidad de Educación Continua  
UPSA



GESTIÓN EMPRESARIAL

## CURSO ONLINE: ENTRENAMIENTO DE EQUIPOS COMERCIALES

### INFORMACIÓN IMPORTANTE

**Fechas:** Del 13 al 24 de junio de 2022

**Sesiones:** Lunes, miércoles, miércoles y viernes.

**Horarios:** De 19:00 a 21:00 hrs.

**Contacto:** Ronie Krukliis

Telf. 3464000 int. 218

Cel. 62100810 email: [cenace@upsa.edu.bo](mailto:cenace@upsa.edu.bo)

### OBJETIVOS DEL CURSO

El participante aprenderá a entrenar a la fuerza comercial para lograr extraer la mejor versión del equipo con el fin de maximizar sus resultados. El curso busca brindar herramientas para identificar, desarrollar y fortalecer las competencias de los integrantes del equipo de ventas para analizar adecuadamente las necesidades del cliente, lograr un cierre efectivo y poner cara al miedo del RECHAZO y del NO.

### A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO

Directores de empresas, gerentes comerciales jefes comerciales, supervisores de ventas y todo aquel que quiera aprender herramientas prácticas y comprobadas para lograr maximizar los resultados de su equipo comercial.

### CERTIFICACIÓN

Se entregará un certificado de asistencia avalado por la Universidad Privada de Santa Cruz de la Sierra – UPSA. Podrán acceder a dicha certificación quienes cumplan como requisito una asistencia y presentación de los trabajos del 100%.

### CARGA HORARIA

12 horas reloj, 4 sesiones on-line de 2 horas y 4 horas de trabajo individual.



TALENTUM

CENACE  
Unidad de Educación Continua  
UPSA



GESTIÓN EMPRESARIAL

## CURSO ONLINE: ENTRENAMIENTO DE EQUIPOS COMERCIALES

### METODOLOGÍA

#### - Actividades previas al taller

Envío de material de estudio por correo electrónico, incluyendo lecturas y actividades que serán empleadas en las sesiones en línea.

#### - Sesiones online en vivo

Enseñanzas 100% prácticas y adaptadas a la realidad actual.

#### - Actividades posterior a las Sesiones online

Evaluaciones. Lecturas de apoyo. Trabajos prácticos individuales y en equipo. Análisis de casos. Auto-diagnósticos. Revisión de trabajos prácticos y respuesta a consultas por parte del instructor.

### CONTENIDO

#### ENTRENANDO A LA FUERZA DE VENTAS EN COMO EXPLORAR EL ENTORNO

- Saber identificar mercado y clientes, exploración de necesidades
- No perder de vista a la competencia
- Fortalecer debilidades
- Planificar el ataque
- Los primeros segundos en las ventas

#### CONSEJOS PARA REPLICAR EN TU EQUIPO COMERCIAL: GENERACIÓN DE SINTONÍA (APLICANDO PNL)

- Descripción de los tipos de lenguaje y su importancia
- El modelo Iceberg en ventas
- El rapport: cuando se da y cómo crearlo
- Clasificación de clientes según su sistema representacional dominante; detectar este sistema a través de la PNL
- Como venderle a los diferentes tipos de clientes
- Las palabras que generan acción y las que no
- Como influir de manera positiva en los demás, reglas de oro
- Primer contacto; cómo hacer que los clientes se sientan cómodos desde el “hola” y causar una buena primera imagen



TALENTUM

CENACE  
Unidad de Educación Continua  
UPSA



GESTIÓN EMPRESARIAL

## CURSO ONLINE: ENTRENAMIENTO DE EQUIPOS COMERCIALES

### ¿CÓMO DIRECCIONAR EL CORRECTO ANÁLISIS DE NECESIDADES Y PRESENTACIÓN DE PRODUCTO/SERVICIO?

- ¿Qué odian los clientes?
- Cualidades a entrenar para lograr el análisis de necesidades: Escuchar, Identificar, Enseñar/Argumentar.
- Clasificación de productos: buenos y malos
- ¿Qué preguntas debemos hacer a nuestros clientes?
- Preguntas cerradas y abiertas
- La Escucha Activa, como lograrla
- Requisitos para conseguir la Escucha Activa
- La Escucha Empática, el último nivel de Escucha
- ¿Cómo demostramos empatía?
- Diferencias entre empatizar y estar de acuerdo
- Reconociendo los sentimientos de los demás

### PREPARANDO AL EQUIPO PARA LO MÁS IMPORTANTE: MANEJO DE OBJECIONES Y CONSOLIDACIÓN DE LA VENTA

- ¿Qué es una objeción?
- La venta comienza con el primer NO
- Pasos para vencer las objeciones
- Admisión de la objeción
- Profundización de la objeción
- La respuesta positiva a la objeción
- Retroalimentación a la respuesta positiva
- Principales objeciones y como tratarlas
- La objeción precio y su tratamiento
- Argumentos racionales y emocionales





TALENTUM

CENACE  
Unidad de Educación Continua  
UPSA



GESTIÓN EMPRESARIAL

## CURSO ONLINE: ENTRENAMIENTO DE EQUIPOS COMERCIALES

### TÉCNICAS DE CIERRE

- Reconocer cuando el cliente está listo para comprar
- El cierre de prueba
- Preguntas y lenguaje enfocado al cierre
- Diferentes técnicas de cierre

### INSTRUCTOR

#### **Pablo Andrés Hurtado**

Licenciado en Comunicación para el Desarrollo, cuenta con una Maestría en Administración de Empresas de la Escuela Europea de Negocios y una Especialidad en Dirección de Negocios de Retail de la Universidad Austral de Argentina.

Con más de 15 años en ventas en diferentes cargos, fue Gerente Nacional de Audi para Bolivia donde estaba a cargo de las Estrategias anuales de ventas Nacionales y Regionales, por segmento y producto; Planes con indicadores financieros, presupuestos, plan de marketing, inversiones, infraestructura y recursos humanos. Negociación con proveedores y dealers; Selección e inducción de personal y Análisis de Mercado para toma de decisiones.

Como formación complementaria, ha participado del Programa de Liderazgo para la competitividad Global, FUNBOLIDER y la Universidad de Georgetown, Programa para Lograr el Éxito en Gerencia de Ventas del INCAE y Especialización en Ventas Personalizadas del Audi Training Program. Es COACH certificado bajo la metodología LAMBENT por la ICC (International Coaching Community) - Inglaterra. Certificado en la metodología BELBIN® TEAM ROLES – Inglaterra.

Ha liderado diferentes equipos comerciales enfocándose siempre en la capacitación de los mismos para lograr un Alto Rendimiento y es un Formador Certificado por el CENACE-UPSA.

Conferencista y facilitador en ventas y gerencia de ventas. Ha trabajado con clientes como: ALICORP, COTAS AUTOSTAR, DISMAC, BANCO FASSIL, CENACE - UPSA, GENERAL AUTOMOTORS, MINOIL, CAINCO, RAINBOW BOLIVIA, entre otros.