



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

**CURSO PRESENCIAL:**

# GENERANDO VENTAS EFECTIVAS

## INFORMACIÓN IMPORTANTE

**Fechas:** 16, 18 y 19 de octubre de 2023.

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

**Horario:** De 19:00 a 22:00 hrs.

**Modalidad:** Presencial.

**Inversión:** Bs. 750

**Contacto:** Ronie Kruklis Cel. [62100810](tel:62100810) Tel. [346-4000](tel:346-4000) int. 218.

**Correo:** [cenace@upsa.edu.bo](mailto:cenace@upsa.edu.bo)

## OBJETIVOS

Brindar herramientas prácticas con el objetivo de que los participantes puedan profundizar 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 de entrenamiento hacia un alto rendimiento en “CÓMO 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.

## ¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO?

Para los colaboradores que desean aprender nuevas herramientas y técnicas de ventas dentro de la organización.

## CARGA HORARIA

9 horas.

## METODOLOGÍA

El desarrollo de competencias se llevará adelante a través de módulos de capacitación con metodologías 100% prácticas.



## GESTIÓN EMPRESARIAL

### CURSO PRESENCIAL:

# GENERANDO VENTAS EFECTIVAS

- Sesiones presenciales.

Enseñanzas 100% prácticas y adaptadas a la realidad actual.

- Actividades posterior a las Sesiones.

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

### CERTIFICACIÓN

Al finalizar el curso 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 mínima del 80%.

### CONTENIDO

#### CONCEPTOS GENERALES – VENTAS CONSULTIVAS

- La naturaleza de las ventas y el enfoque correcto
- Diferencias entre un Vendedor y Asesor
- Perfil correcto de un Asesor de Ventas
- Objetivos de ventas y mis objetivos
- Speech de Presentación para producto/servicio
- Técnicas básicas de ventas
- Presentaciones en ventas

#### GENERACIÓN DE SINTONÍA (APLICANDO PNL)

- Descripción de los tipos de lenguaje y su importancia
- Primer contacto; cómo generamos confianza en este nuevo escenario
- El rapport: cuando se da y cómo crearlo incluso en entornos virtuales.
- Tipos de clientes y el enfoque para cada uno
- Clasificación de clientes según su sistema representacional dominante; como detectar este sistema a través de la PNL
- Cómo presentar beneficios a los diferentes tipos de clientes
- Palabras que debemos EVITAR



**CURSO PRESENCIAL:**

**GENERANDO  
VENTAS  
EFECTIVAS**



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

- Cómo conectar con las emociones a la hora de vender.

**ANÁLISIS DE NECESIDADES Y PRESENTACIÓN DE PRODUCTO**

- ¿Preguntamos o indagamos?
- Venta Transaccional Vs. Venta Relacional
- Clasificación de CONTACTO, PROSPECTO y CLIENTE
- Inteligencia Emocional en situaciones complejas en ventas
- Niveles de Escuchas
- ¿Cómo demostramos empatía?
- Diferencias entre empatía y simpatía

**TÉCNICAS DE CIERRE - MANEJO DE OBJECIONES Y CONSOLIDACIÓN DE LA VENTA**

- ¿Qué es una objeción?
- Objeciones Subjetivas Vs. Objeciones Objetivas
- Método APC para manejar cualquier objeción
- Profundización de la objeción
- La respuesta positiva a la objeción
- Cierres NEUROLINGÜÍSTICOS
- La TRIADA MÁGICA en el mundo de las VENTAS
- Cómo conectar con las emociones a la hora de vender.

**INSTRUCTOR**

**Miguel Alberto Flores**

Es COACH certificado bajo la metodología LAMBENT por la ICC (International Coaching Community) - Inglaterra. Ha sido 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 Neurolingüística) 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 METODOLOGÍA DISNEY. Licenciado en



**CURSO PRESENCIAL:**

# **GENERANDO VENTAS EFECTIVAS**



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

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

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.

Consultor y Facilitador en Ventas, Experiencia del Cliente y Desarrollo Personal con más de 10 años de experiencia, trabajando con clientes como: BANCO BISA, TIGO (MILLICOM), BANCO GANADERO, YPFB ANDINA, NESTLÉ, REMAX LATAM, OPTICENTRO, BANCO ECONÓMICO, NATURA, BIEN INMUEBLES, AZZORTI, ALICORP, OGA NETWORK, IMCRUZ, SERVISUR, AGRIPAC, GRUPO GEN, UTEPSA, MATSERVICE, CENACE - UPSA, TERBOL, AFP FUTURO DE BOLIVIA, DIMA, CHEVROLET, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA, CBN y otras.