



Formación Continua



EXPERTO >>

GESTIÓN DE VENTAS Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES



Modalidad Virtual

Una de las actividades fundamentales para la supervivencia de una empresa son las ventas. Si en una empresa esta función es deficiente corre el riesgo de cerrar. Las ventas hacen su aporte al crecimiento de una empresa, permiten la contratación de más personal al abarcar mayor mercado y así no solo beneficiar al empresario y a las personas que dependen de él, sino también a la sociedad al brindar fuentes de trabajo.

Una vez realizada la venta viene la facultad “fidelización de los clientes”, que ayudará a mantener estas en crecimiento constante. El principal propósito es mantenerlos fieles a la marca a través del desarrollo de habilidades personales en la fuerza de ventas, la cual al mismo tiempo se beneficiará por el efecto de crecimiento que genera esta función de relacionamiento.

Una correcta gestión en estos dos aspectos importantes (ventas y fidelización de clientes) acercará a la empresa cada vez más hacia el éxito en el mercadeo de sus productos y concreción de sus objetivos comerciales y empresariales. Considerando lo expuesto, el juego de simulación permite a los participantes reforzar sus conocimientos al aplicar en un ambiente práctico la toma de decisiones estratégicas del área de ventas.



OBJETIVO GENERAL

Desarrollar habilidades en gestión de ventas y fidelización de clientes que permitan lograr los objetivos comerciales de todo negocio.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Al término del programa los(as) participantes estarán en condiciones de:

- Desarrollar los aspectos relevantes en la administración de las ventas y de la fuerza de ventas.
- Enseñar la forma de capacitar a la fuerza de ventas en la formación y desarrollo efectivo en técnicas de ventas.
- Explicar y consolidar la importancia de una efectiva gestión de clientes hacia la fidelización.

- Reforzar habilidades de gestión en ventas a través de la simulación en un entorno virtual.

DIRIGIDO A

- Profesionales y estudiantes de administración de empresas, ingeniería comercial, marketing, comunicación, finanzas.
- Personas interesadas que conocer el área de ventas.

REQUISITOS TÉCNICOS

Todos los participantes deberán contar con:

- Una laptop con procesador i3 o superior.
- Memoria RAM de 4GB o más.
- Acceso a internet.
- Auriculares.

CONTENIDO DEL CURSO

Módulo 1:

Administración de ventas

- La Gerencia y gestión de ventas.
- Habilidades y cualidades gerenciales.
- Bases y fundamentos de la planeación.
- Proceso y gestión de ventas.
- Estrategias comerciales.
- Plan de Ventas.

Módulo 2:

Desarrollo de la fuerza de ventas

- Principios de la venta efectiva.
- Tipología de los mejores vendedores: Perfil y funciones.
- Tipología de cliente y sus motivos dominantes de compra.
- La oferta de la propuesta de valor.
- Proceso de ventas y manejo de objeciones.
- La capacitación y desarrollo de la fuerza de ventas.

Módulo 3:

Servicio y fidelización de Clientes

- Aspectos fundamentales del servicio al cliente.
- El cliente y su nueva normalidad Entornos digitales y relaciones humanas.
- Aprovechamiento de la conexión digital.
- Calidad de servicio y efectividad en la atención al cliente.
- Abandono y recuperación de clientes.
- Técnicas efectivas de fidelización.

Módulo 4:

Taller de simulación

- Práctica y desarrollo de la gestión de ventas.
- Estrategia comercial.
- Monitoreo de la competencia.
- Decisiones fundamentales.
- Adaptación y competencia.

PLANTEL DOCENTE

El plantel docente está conformado por profesionales de reconocido prestigio en su área, los mismos son seleccionados y evaluados, bajo estrictos procedimientos que toman en cuenta metodología didáctica, facilitación del aprendizaje, transmisión de valores y experiencia laboral en la aplicación de tema.

METODOLOGÍA

Se aplicará una metodología virtual y participativa de transferencia de conocimientos, combinando actividades sincrónicas (videoconferencias) y asincrónicas (plataforma virtual) con las siguientes características:

Clases en Salas de Videoconferencias

Se realizarán 3 sesiones de videoconferencia por semana de clases, mediante la aplicación Zoom. Estas salas son de uso sencillo y amigable,

permitiendo la interacción entre los alumnos y el docente para el desarrollo de actividades colaborativas.

Todas las sesiones de videoconferencias serán grabadas y puestas a disposición de los alumnos en la plataforma virtual, durante la ejecución de la materia.

Plataforma Virtual para el Aprendizaje

La plataforma UPB Virtual está diseñada para crear espacios de enseñanza virtual, administrar, distribuir y controlar todas las actividades asincrónicas.

Para acceder al material digital y cumplir con diferentes actividades asignadas por el docente, el participante podrá ingresar a la plataforma virtual, sin restricción de horarios.

Para la transferencia de conocimientos el docente podrá hacer uso de distintos recursos: foros de trabajo colaborativo, foros de discu-

sión temática, foros de preguntas y respuestas, mensajería interna, trabajos, cuestionarios, tests y otros servicios orientados a lograr un aprendizaje efectivo.

CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA

Duración: 100 horas académicas.

Titulación: Al cumplir con los requisitos académicos de aprobación de los módulos el(la) participante obtendrá el certificado de "Experto en gestión de ventas y fidelización de clientes".

Solicite al contacto regional información actualizada, referida a precio, descuentos, planes de pago, resumen de la experiencia del plantel docente, horarios, cronograma tentativo y proceso de inscripción.



Informaciones e Inscripciones:

☎ 727 10001

✉ apena@upb.edu

CONTACTO NACIONAL:

☎ 603 70200

✉ capacitacionempresarial@upb.edu

📘 UPB Capacitación Empresarial

🌐 www.upb.edu/ceu



Patrocinada por:

