

PROGRAMA:

VENTAS EFECTIVAS 360°



GESTIÓN EMPRESARIAL

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Fecha: Del 16 de abril al 20 de agosto de 2026

Sesiones: Según cronograma

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

Modalidad: Online

Inversión: Bs. 1600

Descuento del 15% por pronta inscripción hasta 06/04/2026

Cronograma

Ventas consultivas: de la prospección al relevamiento efectivo

Jueves, 16 abril 2026

Viernes, 17 abril

Lunes, 20 abril 2026

Miércoles, 22 abril 2026

Manejo de objeciones y persuasión para cierres efectivos

Martes, 9 junio 2026

Jueves, 11 junio 2026

Martes, 16 junio 2026

Jueves, 18 junio 2026

Conexión posventa: creando experiencias

Miércoles, 12 agosto 2026

Jueves, 13 agosto 2026

Miércoles, 19 agosto 2026

Jueves, 20 agosto 2026

Contacto: Ronie Krukliis

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

ANTECEDENTES DEL CURSO

El Programa Ventas Efectivas 360°: De la Prospección a la Fidelización es un entrenamiento integral que desarrolla habilidades en prospección, venta consultiva, manejo de objeciones, cierre y fidelización. Una formación práctica orientada a lograr más conversiones, clientes recurrentes y resultados comerciales sostenibles. Este programa será dictado en diferentes cursos para su mejor entendimiento de los mismos.

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.

- VENTAS CONSULTIVAS: DE LA PROSPECCIÓN AL RELEVAMIENTO EFECTIVO
- MANEJO DE OBJECIONES Y PERSUASIÓN PARA CIERRES EFECTIVOS
- CONEXIÓN POSVENTA: CREANDO EXPERIENCIAS

PÚBLICO OBJETIVO

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

DURACIÓN

24 hrs. reloj

METODOLOGÍA

- 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.

CERTIFICACIÓN

En respuesta a la era de la Transformación Digital, integramos las credenciales digitales con tecnología Blockchain en el reconocimiento de logros adquiridos por los participantes de nuestras capacitaciones de Educación Continua, destacándonos como pioneros en Bolivia.

Este curso ofrece un certificado digital de asistencia con tecnología Blockchain que reconoce las habilidades y conocimientos adquiridos; para obtenerlo, es necesario completar el curso cumpliendo con el requisito de una asistencia mínima del 80%.

Este 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.

CONTENIDO

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.

CAPÍTULO 1: 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.
- Venta Transaccional VS. Venta Relacional.
- Métodos de prospección: Identificar los distintos medios para prospectar clientes
- Las rutas de la PROSPECCIÓN
- Técnica AIDA: atención, interés, deseo y acción
- Tasas de conversión en prospección - El embudo de ventas
- Cómo 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: cómo alimentarlas y sacarles más provechos
- Preparación de visitas comerciales – Porque son tan importantes
- Seguimiento a efectivo a una PROSPECCIÓN.

CAPÍTULO 2: 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
- 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 SINTONÍA y avanzar exitosamente en el ANÁLISIS 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

CAPÍTULO 1: 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 cómo tratarlas.
- Argumentos racionales y emocionales.

CAPÍTULO 2: 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.
- Clasificación de clientes según su sistema de representación a través de la P.N.L.
- El RAPPORT, cómo 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 SEGMENTACIÓN, 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
- 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

INSTRUCTORES

Miguel Alberto Flores

Es COACH certificado bajo la metodología LAMBENT por la ICC (International Coaching Community) – Inglaterra y 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.

Es Facilitador Certificado con la norma internacional “COPC” (Customer Operation Performance Center) en la empresa de Telecomunicaciones TIGO y certificado en Gestión de Cultura Organizacional y Engagement - OCC SOLUTIONS, Colombia. Practitioner en PNL (Programación Neuro-Lingüística) certificado por la Universidad de California – EEUU y certificado en la metodología BELBIN® TEAM ROLES - Inglaterra.

Está 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.

Jorge Luis Ramírez Benítez

Es consultor, facilitador, coach de resultados e instructor de capacitación empresarial con más de 15 años de trayectoria. Imparte workshop, talleres y conferencias en áreas de Desarrollo Personal y Desarrollo Profesional y Organizacional. Especialista en Liderazgo, Equipos, Ventas, Marketing y Experiencia del Cliente.

En su trayectoria profesional se destacan la consultoría, el asesoramiento y la capacitación a diversas empresas de distintos rubros. Estas actividades le han permitido compartir sus conocimientos y experiencias con cientos de personas, tanto jóvenes como adultos. Es Mentor certificado por KOGA PY para acompañamiento a emprendedores y startup en Paraguay, Speaker Coach y especialista en Storytelling.

Es Docente de la SINAFOCAL para el desarrollo de liderazgo, habilidades comerciales y emprendedurismo en proyectos de impacto social y económico. Ingeniero Comercial de la Universidad Americana de Asunción Paraguay. Tiene estudios en Alta Gerencia para Dirección de Ventas y Marketing de la World Sales Academy (NY-USA), formación como Coach Profesional de Resultados (Lambent-Inglaterra), Coaching de Equipos Outdoor (BA-ARG) y Practitioner BELBIN (BELBIN SPAIN).

Es Director de Talentum Paraguay S.A. Su doctrina es trabajar con pasión. Padre, esposo, emprendedor, deportista y amante de la naturaleza.