



Capacitate desde casa

Cursos online

Curso

## TÁCTICAS Y ESTRATEGIAS DE VENTAS

> *Modalidad VIRTUAL*

### DOCENTES

**Lic. Roberto Kerkebe Lama:** Licenciado en Administración (UNC). Postgrado en Dirección y Gestión de PyMes y Cooperativas de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de Santiago de Compostela, España. Consultor en gestión estratégica comercial y de recursos humanos. Ha dirigido e implementado numerosos programas de educación ejecutiva en importantes empresas nacionales e internacionales. Titular de la Cátedra Taller de Negociación de la Facultad de Ciencias Económicas (FACEA) - UCC.

**Lic. Juan Pablo Mena:** Licenciado en Administración, UNC. Magister en Administración (MBA), ICDA, UCC. Consultor en gestión comercial e instructor de ventas. Ha diseñado, dirigido e implementado programas de formación comercial y entrenamiento en ventas en importantes empresas nacionales. Profesor Adjunto de la cátedra Taller de Negociación y Jefe de Trabajos prácticos de la cátedra Introducción a la Comercialización, FACEA, UCC. Adscripto de la cátedra Psicología de las Organizaciones, Facultad de Ciencias Económicas, UNC.

#### Docente y coordinador

**Lic. Rodrigo Díaz:** Licenciado en Administración (UNC). Postgrado en Psicología Empresarial y Organizacional, Universidad de Belgrano, Bs. As. Consultor en gestión estratégica comercial y de recursos humanos. Ha dirigido e implementado numerosos programas de educación ejecutiva en importantes empresas provinciales y nacionales. Profesor Adjunto de la cátedra Taller de Negociación y profesor titular de la cátedra Introducción a la Comercialización, FACEA, UCC. Adscripto de la cátedra Administración de las Operaciones de la Facultad de Cs. Es. - UNC.



## OBJETIVOS

- Formar profesional y éticamente recursos humanos especializados capaces de desempeñar funciones comerciales en empresas y mercados altamente competitivos e inestables.
- Desarrollar habilidades y actitudes orientadas a la generación de ingresos, la prevención de errores y la reducción de la incertidumbre en la práctica profesional de la actividad comercial.

---

## CONTENIDOS

**Módulo 0:** Introducción al entorno virtual. Aproximaciones al aprendizaje en la virtualidad.

### Clase I: Sistema eficaz de búsqueda de Clientes

- El análisis de mercados: potencialidad y demanda. Los clientes potenciales: Determinación de necesidades y capacidad de pago. La segmentación en acción. Definición de perfiles de clientes potenciales.

### Clase II: Sistema eficaz de búsqueda de Clientes

- Fuentes de información y captación de clientes potenciales: 130 fuentes de información. Técnicas alternativas de identificación y captación de clientes. Los contactos iniciales. El proyecto 100. Los clientes en las distintas etapas del ciclo de vida del producto.
- Categorías de usuarios. Roles de los agentes involucrados en la compra. Desarrollo de producto y mercado. Otras técnicas de identificación de clientes.

### Clase III: Hábitos favorables de la gestión comercial

- Hábitos favorables para la Gestión Comercial. La Planilla de contactos. La Hoja de Ruta. La base de datos de prospectos. La agenda.
- 2. Herramientas para la preparación de la entrevista comercial. La información vital: Qué hay que saber. Sector o rubro. El cliente. Nuestra empresa. El diagnóstico comercial. La matriz producto/perfiles de clientes. Los objetivos comerciales.

### Clase IV: Hábitos favorables de la gestión comercial

- Diez preguntas tácticas para una buena estrategia comercial. Las herramientas para comprobaciones previas a la entrevista comercial. La Hoja de referidos. La administración eficaz del tiempo: los Cuadrantes de Covey.
- Herramientas para la evolución de la eficacia de ventas. La matriz de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamiento ético.



### Clase V: Comportamiento de compra

- Tipos de conducta de compra. La conducta de compra compleja: etapas del proceso de decisión de compra. El comportamiento psicográfico de su grupo de influencia: El modelo VALS.

### Clase VI: Contacto Inicial

- Como romper el hielo. Introducción al dialogo comercial. Como empatizar con el potencial cliente.

### Clase VII: Indagación

- El proceso de identificación de necesidades: la indagación, la escucha activa y la retroacción. Establecer diez preguntas clave para una buena estrategia comercial. Diez preguntas tácticas. Las herramientas para comprobaciones previas a la entrevista comercial.

### Clase VIII: Argumentación

- Presentación del producto o servicio: La construcción de una argumentación eficaz. Demostración y prueba de productos. La argumentación en la venta de servicios: Las imágenes mentales y la persuasión creativa. Los movimientos hacia el cierre.

### Clase IX: Manejo de objeciones comerciales

- El tratamiento de las objeciones del cliente: Modelo General para el Tratamiento de Objeciones. Técnicas de presentación del precio.

### Clase X: Cierre de ventas

- El cierre de operaciones: La psicología del cierre de ventas. Las cuatro leyes de inexorables del cierre de operaciones comerciales. Señales físicas y verbales. Las principales técnicas de persuasión para el cierre de operaciones comerciales. Los movimientos administrativos, el remate del logro y la conducta reductora de disonancia.

---

## METODOLOGÍA

El cursado se realizará bajo la **modalidad virtual**, utilizando la plataforma educativa **Moodle** y la aplicación **Zoom** para videoconferencias en vivo, con el objetivo de interactuar entre profesores y alumnos para aclarar dudas y/o ampliar explicaciones de contenidos de actividades asincrónicas.

Se proveen contenidos teóricos y prácticos con distintas dinámicas de participación de los alumnos donde el objetivo fundamental es lograr que practiquen y apliquen en sus entornos, personales y profesionales las competencias propuestas para cada módulo. Por cada uno de los encuentros se realizará una teleclase en vivo.

Por cada uno de los encuentros se realizará una teleclase en vivo.



A su vez, durante el cursado tendrás...



**Acceso las 24h:** Podrás ingresar al aula virtual en cualquier momento del día durante todo el curso.



**Videoclases en vivo:** Tendrás acceso a clases interactivas, con posibilidad de compartir experiencias y despejar dudas e inquietudes.



**Lecturas seleccionadas:** Accederás a documentos, videos y contenidos complementarios por el equipo docente.



**Ejercicios y prácticas:** Dispondrás de instancias de ejercitación de los contenidos teóricos desarrollados en cada encuentro.



**Foros de intercambio:** Podrás interactuar con tus compañeros y docentes en foros, chats y otros espacios de socialización.

---

## CERTIFICACIÓN

Se otorgarán certificados de aprobación si el participante aprueba el trabajo final propuesto por el equipo docente.

---

### Consultas e inscripciones:

Secretaría de Extensión | Facultad de Ciencias Económicas | UNC  
[cursos@eco.uncor.edu](mailto:cursos@eco.uncor.edu)

SEGUINOS EN:



ExtensionEconomicasUNC



@SecExtensionFCE



extensionfceunc