



Diplomado en Gestión de Ventas y Atención de Clientes

Modalidad: Asincrónico

Duración total: 250 horas

Objetivo general

Desarrollar en los participantes competencias estratégicas, técnicas y actitudinales para gestionar eficazmente procesos de venta y atención al cliente, integrando herramientas de marketing, comprensión del comportamiento del consumidor y una adecuada gestión de la fuerza de ventas.

Objetivos específicos

- Comprender el rol estratégico de las ventas y su relación con el marketing.
- Aplicar técnicas modernas de ventas orientadas a resultados y fidelización.
- Analizar el comportamiento del consumidor para mejorar la experiencia del cliente
- Gestionar, evaluar y motivar eficazmente equipos de ventas.

Estructura del Diplomado

Módulo 1: Introducción a la Gestión de Ventas y Atención de Clientes

- Concepto y evolución de las ventas en el contexto actual.
- Importancia estratégica de la atención al cliente en las organizaciones.
- Enfoque centrado en el cliente y creación de valor.
- Ventas y servicio como ventaja competitiva.

Módulo 2: Relación entre Ventas y Marketing

- Conceptos fundamentales de marketing.
- Diferencias y complementariedad entre ventas y marketing.
- El marketing como soporte del proceso comercial.
- Estrategias de alineación entre equipos de marketing y ventas.
- Orientación al mercado y al cliente.

Módulo 3: El Proceso de Ventas y sus Técnicas

- Etapas del proceso de ventas.
- Prospección y calificación de clientes.
- Presentación de productos y servicios.
- Manejo de objeciones y cierre de ventas.
- Técnicas de negociación y postventa.
- Ventas consultivas y relacionales.

Módulo 4: El Comportamiento del Consumidor y el Departamento de Atención al Cliente

- Factores que influyen en el comportamiento del consumidor.
- Proceso de decisión de compra.
- Tipos de clientes y estilos de consumo.
- Rol del departamento de atención al cliente.
- Gestión de reclamos y resolución de conflictos.



Experiencia del cliente y fidelización.

Módulo 5: Evaluación, Capacitación y Motivación de la Fuerza de Ventas

Organización y funciones de la fuerza de ventas.

Indicadores de desempeño y evaluación comercial.

Detección de necesidades de capacitación.

Planes de formación y desarrollo del equipo de ventas.

Motivación, liderazgo y sistemas de incentivos.

Clima laboral y rendimiento comercial.

Metodología del Diplomado Asincrónico

El Diplomado se desarrollará completamente en modalidad asincrónica, a través de una plataforma virtual de aprendizaje (LMS), disponible las 24 horas del día durante el período establecido. Esta modalidad permite al participante avanzar a su propio ritmo, accediendo a los materiales y actividades desde cualquier dispositivo con conexión a internet.

1. Estrategia de Aprendizaje

El proceso formativo se centra en el aprendizaje autónomo y flexible, donde cada participante gestiona su tiempo de estudio de acuerdo con su disponibilidad. La metodología combina distintos recursos pedagógicos digitales que promueven la comprensión, análisis y aplicación práctica de los contenidos.

2. Recursos Didácticos

Lecturas guiadas: Materiales teóricos descargables y diseñados con lenguaje claro, esquemas y ejemplos prácticos.

Presentaciones interactivas: Diapositivas con resúmenes de conceptos clave y ejercicios de reflexión.

Videos de apoyo: Material audiovisual breve y complementario, orientado a reforzar los contenidos principales de cada módulo (sin incluir clases explicativas grabadas).

Casos prácticos: Situaciones reales o simuladas que permiten aplicar los conocimientos adquiridos.

Foros de participación: Espacios asincrónicos para el intercambio de ideas y resolución de dudas, moderados por el tutor.

3. Rol del Tutor

El tutor o facilitador cumple un rol de acompañamiento y orientación, respondiendo consultas en foros o mensajería interna de la plataforma. Asimismo, entrega retroalimentación personalizada sobre las actividades evaluativas y fomenta la participación activa del estudiante.

4. Evaluación del Aprendizaje

La evaluación es continua y formativa, con instrumentos que valoran tanto la comprensión teórica como la aplicación práctica:

Cuestionarios en línea por módulo.

Actividades prácticas o estudios de caso.

Evaluación final integradora.

La aprobación del Diplomado requerirá una nota mínima de 4.0 (en escala de 1.0 a 7.0) y un avance total del 100 % en los contenidos.

5. Seguimiento y Soporte



Servicios de Capacitación
PLAN DE ESTUDIO
Versión 1

El sistema registra automáticamente el progreso, tiempo de conexión y resultados obtenidos por cada participante. En caso de dificultades técnicas, el estudiante podrá contactar al soporte académico o técnico mediante correo electrónico o chat interno.

6. Cierre y Certificación

Una vez completadas todas las actividades, el participante podrá descargar su certificado digital de aprobación desde la sección correspondiente de la plataforma, con validez oficial emitida por OTEC JCCD LTDA.

