



CURSO:  
**VENTAS CON GRANDES RESULTADOS**  
"LOGRANDO QUE LOS CLIENTES NOS COMPREN Y RECOMIENDEN"

**Del 13 al 22 de marzo de 2019**

**Sesiones:** Miércoles, jueves y viernes.

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

**Lugar:** Aulas CENACE del Campus UPSA.

**Contacto:** Ronie Krukliis

Cel. 79875739 Tel. 346-4000 int. 218.

**Correo:** cenace@upsa.edu.bo

## OBJETIVO

Brindar herramientas prácticas con el objetivo de que los participantes puedan profesionalizar la labor de ventas en su organización, garantizando atención personalizada orientada al cliente, 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 actitudes que los diferenciarán de los vendedores comunes para convertirlos en asesores de venta

expertos, colocándolos en un nivel superior al estándar del mercado.

## A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO

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

## 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%.

## DURACIÓN

18 horas reloj.

## CONTENIDO

### CAPÍTULO 1: GENERACIÓN DE SINTONÍA (APLICANDO PNL)

- Descripción de los tipos de lenguaje y su importancia
- El modelo Iceberg en ventas
- El rapport: cuando se da y cómo crearlo
- Clasificación de clientes según su sistema representacional dominante; como detectar este sistema a través de la PNL
- Como venderle a los diferentes tipos de clientes
- Las palabras que generan acción y las que no
- Como influir de manera positiva en los demás, reglas de oro
- Primer contacto; cómo hacer que los clientes se sientan cómodos desde el "hola" y causar una buena primera imagen

### CAPÍTULO 2: ANÁLISIS DE NECESIDADES Y PRESENTACIÓN DE PRODUCTO

- ¿Qué odian los clientes?
- ¿Atendemos o despachamos clientes?
- Cualidades a entrenar para lograr el análisis de necesidades: Escuchar, Identificar, Enseñar/ Argumentar.
- Clasificación de productos: buenos y malos



- ¿Qué preguntas debemos hacer a nuestros clientes?
- Preguntas cerradas y abiertas
- La Escucha Activa, como lograrla
- Requisitos para conseguir la Escucha Activa
- La Escucha Empática, el último nivel de Escucha
- ¿Cómo demostramos empatía?
- Diferencias entre empatizar y estar de acuerdo
- Reconociendo los sentimientos de los demás

### CAPÍTULO 3: TÉCNICAS DE CIERRE - MANEJO DE OBJECIONES Y CONSOLIDACIÓN DE LA VENTA

- ¿Qué es una objeción?
- La venta comienza con el primer NO
- Pasos para vencer las objeciones
- Admisión de la objeción
- Profundización de la objeción
- La respuesta positiva a la objeción
- Retroalimentación a la respuesta positiva
- Principales objeciones y como tratarlas
- La objeción precio y su tratamiento
- Argumentos racionales y emocionales
- Reconocer cuando el cliente está listo para comprar
- El cierre de prueba
- Preguntas y lenguaje enfocado al cierre
- Diferentes técnicas de cierre.

#### INSTRUCTOR

**PABLO ANDRÉS HURTADO**

#### Formación Académica

**Master en Administración y Dirección de Empresas**, Escuela Europea de Negocios. **Diplomado en docencia universitaria**, Universidad NUR. **Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social**, Universidad NUR. Programa de Liderazgo para la competitividad Global, FUNBOLIDER y la Universidad de Georgetown.

#### Otras capacitaciones

**Programa de Desarrollo de Concesionarios de JOHN Deere** (áreas de capacitación: Contabilidad, Recursos Humanos, Costos, Economía, Marketing, Finanzas, Estrategia y Política de empresas y Control de Gestión), Universidad Austral de Rosario – ARG. **Audi Sales Core Training** (Capacitación para obtener el grado de Vendedor Certificado Audi), Merak Consulting. **Lleva a**

**la Gente Contigo** (Capacitación basada en el libro “Taking people with you” de David Novak), Liderazgo – Universidad Hansa

#### Experiencia Laboral

**Hansa Ltda. Gerente Nacional Audi.** Estrategia anual de ventas Nacional y Regional, por segmento y producto. Business Plans con indicadores financieros, presupuestos, plan de marketing, inversiones, infraestructura, recursos humanos y business intelligence. Negociación con proveedores y dealers Selección y capacitación de personal Comercial Análisis de Mercado para toma de decisiones. Implementación y seguimiento estrategias de Venta y Forecast

**Jefe Comercial a cargo de todos los ejecutivos de ventas NISSAN.** Coordinación de estrategias, campañas, Agencias, ferias, pedidos a fábrica, licitaciones públicas y privadas. Supervisión de la venta de recepción y ventas de vehículos usados. Capacitador de ventas del área. **Sub Gerente Comercial a cargo del área comercial de NISSAN.** Dirección de la fuerza de ventas. En adición al cargo anterior, establecimiento de precios, planes de negocios anuales, presupuestos, selección de personal y planes anuales de capacitación. Líder en los procesos: Implementación de SAP Front End para el Área Comercial NISSAN. ISV (Índice de Satisfacción al cliente NISSAN) medición de desempeño de Ejecutivos de venta en todas los aspectos que hacen a una venta. DSI (Mejora de los Estándares de Calidad NISSAN) programa que busca mejorar los estándares de los Concesionarios NISSAN para lograr las metas de NISSAN CO. a nivel mundial, supervisando las áreas de Servicio Técnico, Administración, RRHH, Ventas y Marketing; logrando la certificación internacional en diciembre de 2014 del Tecnológico de Monterrey y recertificación en el 2015 por parte de PwC.