



**USTI**

UNIVERSIDAD SANTIAGO  
DE TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

# **Estrategias de Ventas, Negociación y servicio al cliente**

## 1 Objetivo:

Dar a conocer al participante la importancia de obtener y comprender los requerimientos de los clientes para establecer una organización que incremente las posibilidades de generar nuevos negocios entendiendo el proceso de la negociación con un enfoque orientado al servicio al cliente.

## 2 Dirigido a:

Directivos, Gerentes de Comerciales, Gerentes de programas o de proyectos, Coordinadores de ventas o personal que quiera desarrollar las habilidades de ventas.

## 3 Competencias:

El participante adquirirá conocimiento para desarrollar un portafolio de negocios, definición de producto o servicio que agregue valor y propuesta de valor para mejorar el servicio post venta.

## 4 Beneficios:

- Actualización de conocimientos prácticos en el desarrollo de negocios.
- Conocer los procesos detallados para la planificación del desarrollo comercial de un producto o servicio.
- Un sistema de gestión del departamento comercial para eficientizar los procesos comerciales.
- Contar con un sistema eficaz de gestión de servicio que repercute directamente en la satisfacción del cliente en forma positiva.
- Colaboraciones solidas con proveedores y socios de toda la cadena de suministro en una organización.

## 5 Requisitos:

- Conocimiento del Sistema de Gestión Comercial o de ventas.
- Conocimiento del proceso de ventas.

## 6 Incluye:

- Diploma o Constancia Digital.
- Material Didáctico.

## 7 Duración:

12 Horas.

## 8 Contenido:

### Módulo I. Estructura del Departamento de Ventas o Comercial.

1. La organización de ventas.
2. Descripción de puesto del Gerente de ventas.
3. Perfil del vendedor.
4. Actividades de ventas.
5. Procedimiento de cotizaciones.

### Módulo II. Rendimiento y Técnicas de ventas.

1. Indicadores y Objetivos de ventas: calidad, costo y entrega.
2. El optimismo en las ventas.
3. El portafolio de negocios.
4. Presentaciones técnico-comerciales.

### Módulo III. Negociación.

1. Estructura de precios (cost breakdowns).
2. ¿Qué es la negociación?
3. Parámetros de negociación (costo, empaque, logística).
4. Proceso de negociación en 7 pasos.

### Módulo IV. Servicio al Cliente.

1. Quién es un cliente y tipos de cliente.
2. Redefinir el producto/servicio creando valor.
3. Entendiendo los requerimientos de los clientes.
4. Servicio postventa.

### Ejercicios Prácticos.

1. Autoevaluación de características de un buen vendedor.
2. Creación del portafolio de negocios.
3. Definición de un producto / Servicio que produzca valor.
4. Propuestas para mejorar el servicio post venta de su organización.

## 9 Informes:

449 236 20 64