



ESTRATEGIAS DE VENTA Y ATENCIÓN COMERCIAL

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar habilidades comerciales para gestionar consultas, prospectar, asesorar y convertir oportunidades digitales en matrículas efectivas.



Objetivos específicos

- Aplicar protocolos de atención inmediata, prospección digital y calificación rápida de potenciales alumnos.
- Utilizar técnicas de venta emocional, propuesta de valor y manejo de objeciones para fortalecer decisiones de compra.
- Implementar técnicas de cierre, seguimiento, venta complementaria, facilidades de pago y generación de referidos.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1

Atención Inmediata, WhatsApp Y Prospección Digital

Aprendizaje Esperado: Aplicar protocolos rápidos de atención para transformar consultas digitales en oportunidades comerciales.

Contenidos:

Gestión de leads: Organización y priorización de consultas provenientes de WhatsApp y redes sociales.

Protocolos de respuesta: Técnicas para responder rápidamente manteniendo claridad, cordialidad y orientación comercial.

Guiones de WhatsApp: Elaboración de mensajes breves, atractivos y orientados hacia llamadas o matrículas.

Prospección digital: Identificación de potenciales alumnos mediante canales digitales y seguimiento oportuno.

Actividad Práctica: Los participantes analizarán consultas simuladas recibidas por WhatsApp y redes sociales, definiendo prioridades y redactando respuestas comerciales breves. Luego realizarán una simulación online de atención, aplicando tiempos de respuesta, lenguaje adecuado y llamados efectivos a la acción.

Módulo 2

Calificación Express Y Orientación Del Alumno

Aprendizaje Esperado: Identificar rápidamente necesidades del alumno para recomendar alternativas formativas adecuadas.

Contenidos:

Perfilamiento del alumno: Identificación de necesidades, expectativas y características relevantes antes de recomendar cursos.

Preguntas de calificación: Aplicación de preguntas breves sobre edad, experiencia, licencia y disponibilidad.

Requisitos específicos: Reconocimiento de antecedentes necesarios para licencias profesionales y cursos especializados.

Orientación comercial: Selección del curso apropiado según necesidades, objetivos laborales y antecedentes personales.

Actividad Práctica: Los participantes recibirán perfiles ficticios de alumnos con diferentes necesidades y requisitos para determinar qué curso recomendar. Mediante trabajo en salas virtuales, deberán formular preguntas de calificación y entregar una orientación comercial clara y personalizada.

Módulo 3

Venta Emocional Y Propuesta De Valor

Contenidos:

Venta por motivación: Identificación de razones personales, laborales y económicas que impulsan la matrícula.

Necesidades del cliente: Relación entre independencia, movilidad, reconversión laboral y mejora de ingresos.

Propuesta de valor: Comunicación de beneficios diferenciadores frente a otras academias y alternativas disponibles.

Diferenciación competitiva: Argumentación sobre vehículos, simuladores, horarios, instructores y tasas de aprobación.

Actividad Práctica: Los participantes analizarán distintos perfiles de alumnos y construirán argumentos de venta basados en sus motivaciones principales. Posteriormente realizarán un role playing online donde deberán presentar una propuesta de valor diferenciada evitando competir únicamente mediante descuentos.

Módulo 4

Manejo De Objeciones Y Barreras De Compra

Aprendizaje Esperado: Gestionar objeciones frecuentes mediante respuestas empáticas, argumentadas y orientadas al cierre.

Contenidos:

Objeción de precio: Técnicas para presentar el valor del servicio como inversión y beneficio futuro.

Objeción de tiempo: Alternativas comerciales para alumnos con restricciones laborales, familiares o académicas.

Objeción de decisión: Estrategias de seguimiento para clientes que necesitan consultar o evaluar alternativas.

Barrera del temor: Manejo de ansiedad relacionada con exámenes teóricos, psicotécnicos y prácticos.

Actividad Práctica: Los participantes trabajarán con conversaciones simuladas donde aparecerán objeciones de precio, tiempo, decisión y temor. En parejas, practicarán respuestas mediante videoconferencia y recibirán retroalimentación grupal sobre claridad, empatía y capacidad para mantener la oportunidad comercial.

Módulo 5

Cierres B2C Y Facilidades De Pago

Aprendizaje Esperado: Aplicar técnicas de cierre adaptadas al comportamiento y necesidades del consumidor final.

Contenidos:

Técnicas de cierre: Aplicación de cierres

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl