

# Ejecutivo en ventas



## CIEP

Centro Integral de  
Educación Profesional

La capacitación de Ejecutivo en ventas, procura brindar al estudiante una formación que combina las principales y más efectivas técnicas de ventas, la comunicación, atención al cliente, relaciones humanas y públicas, principios de negociación, de programación neuro-lingüística y de marketing digital. Incluyendo un marco teórico conceptual, casos prácticos y work shop. En este vasto escenario se profundiza en diversos aspectos de la actividad comercial, tales como: venta directa, venta de intangibles, sistemas organizacionales, manejo de objeciones y cierre de ventas.

## Objetivos.

- ❖ Este curso le permitirá al alumno dominar todas las técnicas y funciones del vendedor que se han identificado como esenciales la concreción del propósito: vender.
- ❖ Será capaz planear y ejecutar un plan de ventas, consiguiendo sus propios “prospectos”
- ❖ Conocerá las principales estrategias de negociación dentro del proceso de comunicación que tiene por finalidad influir en el comportamiento de los demás y donde ambas partes lleguen a un acuerdo (favorable a los intereses mutuos).
- ❖ Estará formado para ser un profesional en ventas directas, indirectas, intangibles, telefónicas y a través de las TIC's (Tecnologías de la Información y la Comunicación).
- ❖ El egresado del curso podrá desempeñarse tanto en un sistema de dependencia laboral, como para liderar su propio emprendimiento comercial.

## Materiales Didácticos.

Se contará con repartidos especialmente desarrollado para la carrera, apoyo de soportes audiovisuales, así como los recursos y materiales brindados por la institución y los docentes.

## Sistema de Enseñanza.

La carrera se desarrolla a través de clases virtuales en vivo en formato modular y horario flexible que permite al estudiante insertarse en cada uno de los módulos individuales, debiendo completar la totalidad de los mismos para obtener la certificación final.

## Público Objetivo.

- ❖ Dirigido a personas que deseen introducirse en el mundo laboral de la planificación comercial y promocional en el ámbito empresarial.
- ❖ Empresarios que requieran herramientas para el desarrollo comercial de su emprendimiento.
- ❖ Profesionales, gerentes y trabajadores que el desarrollo de sus actividades demanda un conocimiento exhaustivo de esta disciplina.
- ❖ Emprendedores que necesitan adquirir herramientas comerciales, ya sea para aprender a cómo vender su producto, realizar campañas de marketing digital y gestionar personal.

### Perfil del Egresado.

- ❖ El egresado del curso de Ejecutivo en ventas está capacitado tanto en conocimientos teóricos como en habilidades prácticas, para desempeñarse de manera exitosa en diversos ámbitos relacionados con las ventas y la atención al cliente.
- ❖ Está preparado para trabajar en diferentes áreas y sectores empresariales, como lo son: procesos de ventas, desarrollo de estrategias comerciales y atención personalizada a los clientes.
- ❖ Posee conocimiento de las técnicas y mejores prácticas de ventas, así como de los principios fundamentales de la comunicación efectiva y la negociación.
- ❖ Está capacitado para aplicar estos conocimientos y adaptarlos a las necesidades y características específicas de cada cliente y situación.
- ❖ Conoce de herramientas y tecnologías utilizadas en el ámbito comercial, incluyendo el uso de medios digitales y plataformas de marketing digital. El Ejecutivo en ventas no solo se enfoca en la venta de productos o servicios, sino que también comprende la importancia de la atención al cliente y las relaciones humanas en el proceso. Es capaz de establecer vínculos sólidos y duraderos con los clientes, construyendo relaciones basadas en la confianza y la satisfacción mutua.

### Aprobación y Asistencia.

El alumno deberá tener el 75 % de asistencia.  
Para aprobar la capacitación el alumno deberá obtener el 70% del puntaje total en cada una de las pruebas modulares.

### Carga horaria y Frecuencia.

Dos veces por semana de dos horas cada clase. Total de 28 horas

### Duración.

28 horas.

## Temario – Módulos.

### MÓDULO 1 - [ATENCIÓN AL CLIENTE]

Duración – 8 hs.

#### Objetivo.

El alumno adquirirá un perfil comercial, incorporando las herramientas más eficaces y actualizadas para desenvolverse de forma exitosa en el área de ventas, atención al cliente y venta telefónica.

#### Temario.

##### ATENCIÓN AL CLIENTE

- Conceptos y primeras impresiones.
- Concepto de servicios. Características e importancia de los servicios.
- Qué son los clientes y su importancia para la empresa. - Por qué los clientes satisfechos son imprescindibles.
- ¿Porque se pierden los clientes?
- Servicio al cliente y servicio interno.
- Regla de oro de los servicios.
- Grandes enfoques sobre los clientes: Mktg transaccional y Mktg relacional.
- Calidad y Excelencia: concepto y definición.
- Qué desean los clientes de la atención.
- Conocer al Cliente: Necesidades Lógicas y Necesidades Emocionales. Factores claves en las expectativas del cliente.
- Las 10 reglas para lograr la excelencia en Atención al Cliente. Los 7 pecados capitales del Servicio.
- Los momentos de verdad en la atención a los clientes.
- La importancia de la actitud y cómo desarrollar una actitud positiva. Las habilidades de comunicación: sintonía con el cliente, saber escuchar y preguntar.
- El manejo de las quejas en forma efectiva. Principales interacciones con el cliente.

**MÓDULO 2 - [VENTAS]****Duración – 14 hs.****Objetivo.**

Este curso tiene como objetivo principal dotar al alumno de un sólido perfil comercial, proporcionándole las herramientas más eficaces y actualizadas para desenvolverse de manera exitosa en el área de ventas, incluyendo las neuroventas. El alumno será capaz de dominar técnicas de venta corporativa que le permitirán desenvolverse de forma integral y destacarse en el campo de las ventas.

**Temario.**

- Concepto de Ventas actual. Psicología de las ventas. Aprendizaje.
- Neuroventas
- Teoría de los 3 cerebros
- Motivaciones de compra del consumidor. Motivaciones de las compras emocionales.
- Las percepciones, el hábito, las actitudes y creencias. Los grupos de referencia.
- Las tipologías de cliente.
- Influencia y aplicación del PNL al área de Ventas
- La preparación para las ventas.
- Investigación: preguntas abiertas y cerradas.
- Venta Corporativa
- Las técnicas de Venta.
- Técnica AIDA.
- Fases de la Negociación y la Venta
- La prospección y sus claves.
- Preparación de la entrevista o contacto.
- Concertación de la entrevista.
- Presentación y contacto.
- Detección de necesidades y expectativas.
- Argumentación y presentación de propuestas.
- Tratamiento de Objeciones. Cierres de venta y eventual post-venta. Profesor: Macarena Flores

**MÓDULO 3 - [VENTA TELEFÓNICA O "TELEMARKETING"]****Duración – 6 hs.****Objetivo.**

El alumno adquirirá las herramientas para desempeñarse de forma eficaz en la venta telefónica.

**Temario.**

- Etapas de influencia en las ventas
- Proceso de la venta telefónica
- Etapas claves
- Escucha activa
- Cómo lograr que el cliente no corte en los primeros 10 segundos
- Frase de apertura
- Filtros
- Lenguaje del vendedor
- Formas de comunicación
- PNL aplicado a la venta telefónica
- Como calificar al cliente
- Palabras comunicantes.

## Beneficios del alumno egresado.

### Programa de Inserción Laboral

Entendiendo nuestra responsabilidad para lograr mejores oportunidades a nuestros alumnos y egresados, hemos desarrollado una plataforma de trabajo para que todos los alumnos y egresados puedan obtener oportunidades laborales.

Cada año son más las empresas que se asocian a este programa que pretende no solo acercar oportunidades, sino que también, encaminar a nuestros alumnos al éxito personal y profesional de cada individuo.

Por más información: [CEIP.edu.uy](http://CEIP.edu.uy)

### Prácticas formativas en empresas

CEIP premia a aquellos alumnos que obtienen buenas calificaciones y demuestran gran interés durante el curso, brindándole la posibilidad de realizar prácticas formativas en empresas, siguiendo la ley 19133, para que los alumnos puedan poner en práctica los conocimientos adquiridos y tener la posibilidad de quedar como efectivos en caso de que la empresa lo solicite

### Talleres y seminarios de HABILIDADES BLANDAS

El Instituto Nacional de Formación Académica ofrece educación híbrida. Por un lado, nos enfocamos en el área académica con carreras y capacitaciones empresariales de alto nivel y por otro lado nos enfocamos en las habilidades blandas.

Las empresas requieren talento, más allá de títulos, gente con competencias específicas y actitudes claves.

Esta serie de seminarios paralelos a su formación, se enfocan en el SER con el objetivo de brindar herramientas que ayuden a la autorrealización y la prosperidad de cada uno de nuestros alumnos

## Descuentos para egresados y familiares

Tenemos como objetivo promover la educación, y es por ello que ofrecemos a los allegados de estudiantes y egresados la posibilidad de acceder a descuentos que permitan formar no solo al individuo, sino también a quienes les rodea, logrando que la educación sea un valor importante en la familia que se contagie y conlleve historias de éxito, experiencias y conocimiento.

CEIP

Tel:

Cel:

[www.CEIP.edu.uy](http://www.CEIP.edu.uy)