



# Programa Experto en: **GESTIÓN DE VENTAS Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES**

La actividad más importante de una empresa es: Ventas, esta es la encargada de generar los recursos necesarios para que funcione toda la maquinaria empresarial y todas las áreas puedan realizar su trabajo con normalidad.

Cuando una organización contrata un Gerente de Ventas, lo hace con la expectativa de que generará los resultados deseados, sin dejar de lado el servicio al cliente, actividad que a la vez permite a toda empresa generar más recursos y fidelizar clientes.

## **DIRIGIDO A**

- Propietarios, directores o gerentes de área de: Ventas, Comercialización, Marketing, Trade Marketing, Jefaturas de Marca.
- Consultores especializados en: Marketing, Comercialización, Ventas, Trade Marketing.
- Profesionales y estudiantes de las carreras de: Marketing, Ingeniería Comercial, Administración de Empresas.
- Programa abierto a todas aquellas personas que demuestren interés en el programa.

## OBJETIVO

Desarrollar personal calificado para gerenciar los departamentos de Ventas, Servicio y Fidelización de Clientes.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Al término del programa los participantes tendrán los enfoques, habilidades y herramientas para:

- Aprenderá a gerenciar y liderar un departamento de Ventas y Servicio al Cliente.
- Logrará capacitar, desarrollar, gestionar y motivar a sus vendedores enfocados en los resultados.
- Trabajar bajo un enfoque y cultura de servicio al cliente.
- Emprender la metodología de Venta Consultiva y la fidelización de clientes.

## PLAN DE ESTUDIOS

### • Dirección Comercial y de Ventas

- La Gerencia y el Perfil del Gerente de Comercialización y Ventas.
- Habilidades y cualidades gerenciales.
- Bases y fundamentos de la planeación.
- Proceso y gestión de ventas.
- El consumidor y la rentabilidad.
- La mentalidad estratégica de mercado.
- Plan de Marketing Vs. Plan de Ventas.
- Desarrollo y proceso de planeación de ventas.
- Proyección y previsión de las ventas.

### • Servicio y Fidelización de Clientes

- Entendiendo el comportamiento del consumidor y cliente.
- El cliente del nuevo milenio.
- El momento Zero de la Verdad.
- Calidad de Servicio y efectividad en la atención al cliente.
- Abandono y recuperación de clientes.
- Desarrollo de la cultura enfocada al servicio.
- Técnicas efectivas de fidelización y retención de clientes.
- El arte de recuperar clientes perdidos.

### • Gerencia de Promoción de Ventas

- Nuevos paradigmas de la mezcla promocional.
- Actividades promocionales y comunicación de mercados.
- Administración de la mezcla promocional.
- Publicidad, venta personal, relaciones públicas, promoción de ventas.
- Estrategias de promoción de productos y servicios.
- Desarrollo de la Imagen de Marca.

## METODOLOGÍA

El programa bajo la modalidad presencial tiene un enfoque práctico y moderno, relacionado con la realidad boliviana. Se aplicará una metodología participativa, mediante presentaciones dialogadas, resolución de ejercicios, estudio de casos, role plays y simulaciones. Todos los módulos comprenden un importante componente práctico, en forma de ejercicios y trabajos grupales.



## CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA

**Duración:** Un mes y medio. 60 horas académicas (45 horas académicas presenciales y 15 horas académicas prácticas).

**Titulación:** Al cumplir con los requisitos académicos de aprobación de los módulos el(la) participante obtendrá el certificado de "Experto en Gestión de Ventas y Fidelización de Clientes".

**Plan de Pago:** Cuota de inscripción correspondiente al 50% de la inversión y cuota final del 50% restante hasta el inicio del último módulo.

### Descuentos:

Un solo participante pago al contado: 10%  
Grupos de tres participantes pago al contado: 12%  
Grupos de tres o más pago en cuotas: 5%  
Ex alumnos UPB pago al contado: 12%  
Ex alumnos UPB pago en cuotas: 5%

**NOTA 1:** Los descuentos no son acumulativos.

**NOTA 2:** Si Ud. quiere acceder algún descuento deberá formalizar su inscripción diez días antes del inicio del programa.

Solicite al contacto regional información actualizada, referida a precio, descuentos, formas de pago, planes de pago, requisitos, proceso de inscripción, resumen de la experiencia del plantel docente, horarios y cronograma de ejecución tentativo.



Patrocinada por:



Reservas: [www.upb.edu/registro](http://www.upb.edu/registro)

### LA PAZ

Luz Vivian Machicado  
☎ 712 27001  
217 0000 Int. 329  
ceu@lp.upb.edu  
Av. Hernando Siles  
esq. Calle 5, Obrajes

### COCHABAMBA

Alvaro Peña  
☎ 727 10001  
445 0952  
apena@upb.edu  
Av. Uyuni  
Esq. América (este)

### SANTA CRUZ

Alexzey Taboada  
☎ 778 79700  
341 5151 Int. 706  
ceusantacruz@upb.edu  
Av. Los Cusis 2090  
entre Alemana y Beni

### SUCRE

Dynka Rojas Serrano  
☎ 734 45282  
644 5752  
ceusucre@upb.edu  
Calle Destacamento  
317 N° 139

### ORURO

Silvia Chanez de Zuna  
☎ 786 09596  
528 3575  
ceuoruro@upb.edu  
San Felipe  
y Potosí N° 6600

### TARIJA

☎ 718 62020  
665 8141  
ceutarija@upb.edu  
Ramón Rojas# 199  
Edif. PROVENTUS