



Management Consulting Awards 2023
Premio a la Mejor Empresa para el Desarrollo de Talento y
Gestión Empresarial.

Consultoría Especializada y Formación Gerencial



DIPLOMADO EN GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA INTELIGENCIA COMERCIAL

El Diplomado en Gestión Estratégica de la Inteligencia Comercial aborda la importancia de la información como activo estratégico para el éxito comercial. A través de un enfoque práctico y aplicado, los participantes adquirirán las competencias para diseñar e implementar sistemas de inteligencia comercial, analizar el entorno competitivo, comprender el comportamiento del consumidor, identificar tendencias del mercado y utilizar esta información para la formulación y ejecución de estrategias comerciales efectivas.

Objetivo General:

Formar profesionales capaces de diseñar, implementar y gestionar estrategias comerciales efectivas, optimizando la planificación de ventas, la excelencia en el servicio al cliente, la gestión eficiente de cobranzas, el servicio post venta de calidad y el manejo proactivo de reclamos y objeciones, contribuyendo al crecimiento sostenible y la fidelización de los clientes de la organización.

Público Objetivo:

- Profesionales y técnicos de áreas comerciales, ventas, marketing y servicio al cliente.
- Emprendedores y dueños de negocios que deseen fortalecer sus habilidades de gestión comercial.
- Supervisores, coordinadores y gerentes de equipos comerciales y de atención al cliente.
- Personas interesadas en desarrollar una carrera profesional en el ámbito de la gestión comercial.

Información General



Duración: 123 horas académicas



Nivel: Gerencial



Idioma: español



Modalidad: On Line



Plataforma: Zoom



Fecha: Inicia el 15 de junio 2026

Importante: Las clases en vivo quedan grabadas y se comparten con los participantes para posteriores consultas en caso de no haber asistido en la hora programada. Cuando este sea el caso, el participante se comunica con el facilitador para exponer su situación y acordar detalles de recuperación de la actividad.

Contenido Programático

Módulo 1: Fundamentos de la Gestión Comercial Moderna

- Introducción a la gestión comercial estratégica.
- Análisis del entorno comercial: mercado, competencia y tendencias.
- Definición de la propuesta de valor y el posicionamiento.
- Utilización de herramientas de Neurociencia en el proceso de comunicación con clientes y equipos de trabajo
- Indicadores clave de rendimiento (KPIs) comerciales.
- Apoyo de la Inteligencia Artificial (IA) en la Gestión Comercial

Módulo 2: Planificación Estratégica de Ventas

- Fundamentos del ecosistema de ventas
- Creación de un Ecosistema de ventas sostenible
- Pronóstico de Ventas y objetivos
- Desarrollo de estrategias de ventas efectivas
- Uso de Herramientas CRM para gestión de ventas
- Estrategia de lanzamientos y funnels de conversión

Módulo 3: Excelencia en el Servicio al Cliente

- Filosofía y principios del servicio al cliente de alto impacto.
- Mapeo del viaje del cliente (Customer Journey).
- Desarrollo de habilidades de comunicación efectiva y empatía.
- Gestión de la experiencia del cliente (CX).
- Personalización del servicio y creación de relaciones duraderas.
- Medición de la satisfacción del cliente (encuestas, feedback).
- Anticipación de necesidades.
- Omnicanalidad y experiencia integrada.
- Feedback en tiempo real y mejora continua

Módulo 4: Gestión Eficiente de Cobranzas

- ¿Qué es una estrategia de cobranza?
- 11 estrategias de cobranza
- Políticas de cobranza
- Aspectos legales de la cobranza
- Análisis predictivo y prevención de mora.
- La clasificación de deudores morosos
- Estrategias de negociación en la gestión de cobranzas

- Manejo de objeciones en la cobranza
- Cobranza digital y automatización de procesos.
- Psicología del pago y técnicas de persuasión.
- Uso de herramientas y software de gestión de cobranzas.

Módulo 5: Servicio Post Venta y Fidelización de Clientes

- Importancia estratégica del servicio post venta.
- Diseño de programas de seguimiento y atención post venta.
- Seguimiento y atención personalizada.
- Programas de lealtad y comunidad de clientes
- Sostenibilidad y responsabilidad social en la postventa.
- Gestión de garantías y devoluciones.
- Estrategias de fidelización y retención de clientes.
- Implementación de programas de lealtad.
- Medición del impacto del servicio post venta en la fidelización.

Módulo 6: Manejo Efectivo de Reclamos y Objeciones

- Tipología de reclamos y objeciones.
- Desarrollo de habilidades para la escucha activa y la empatía.
- Protocolos y procedimientos para la gestión de reclamos.
- Técnicas para transformar reclamos en oportunidades de mejora.
- Manejo de objeciones de venta y negociación.
- Prevención de reclamos a través de la mejora continua.

Presentación de Proyecto (escrito + exposición)

Certificación y Aspectos Relevantes

Certificación: Al finalizar y aprobar el diplomado, los participantes recibirán un Diploma emitido por la Universidad Central de Venezuela como:

Por haber Aprobado el Programa de Estudio Para El Desarrollo De la Práctica Profesional en
Gestión Estratégica de la Inteligencia Comercial

Condiciones generales que aplican para obtener La Certificación UCV

1. La persona que suscribe el presente documento en lo sucesivo (El Participante) manifiesta su deseo de participación como estudiante de manera libre y espontánea en el programa de estudio que se describe en este documento.
2. El Participante, acepta que una vez realizado el proceso de matriculación no obtendrá reembolso alguno por causas que sean ajenas a ATRACHE Consultor Empresarial.
3. El participante deberá cursar 100% de cada módulo que hace parte del Programa de Estudio. En caso de que no esté presente en tiempo real por temas de conexión u otros inconvenientes, debe comunicarse con el facilitador y enviarle un correo explicativo con su exposición de motivos. Ante tales circunstancias **la clase queda grabada y se comparte para que el participante tenga acceso**, el facilitador monitoreará quién ve la clase grabada, es decir, se debe evidenciar que el participante visualizó la clase.
4. El participante debe realizar y entregar cada evaluación asignada por el facilitador en el tiempo previsto. En caso de tener inconvenientes con lo pautado en la actividad evaluativa, deberá contactar en la inmediatez al facilitador y entregarle justificativo vía correo electrónico con copia a la Coordinación Académica coordinacionatrache@gmail.com y será el facilitador quien defina las opciones en caso de ser conducente para la recuperación de la evaluación.
5. La nota mínima aprobatoria final del programa debe ser igual o mayor a 15 puntos en escala del 1 – 20 pts.
6. Si al terminar el programa usted no alcanza la calificación mínima aprobatoria, ATRACHE Consultor Empresarial le emitirá un certificado digital de participación por el total de las horas cursadas.
7. A los participantes aprobados y solventes administrativamente se les emitirá carta de culminación con el promedio acumulado y se les tramitará la credencial (Diploma) ante la UCV, esta tramitación se demora alrededor de tres (3) meses. (contados a partir de la entrega de resultados definitivos obtenidos de sus notas definitivas). Le informaremos de manera oportuna el proceso de entrega de las credenciales.
8. Los profesores tendrán un lapso de 10 días hábiles para la entrega de notas x cada módulo.

Cronograma de Clases. Horario: 07:30 PM – 09:45 PM (19:30 – 21:45)

MODULO	FECHA	FACILITADOR
Fundamentos de la Gestión Comercial	Del 15 al 19 de junio 2026	RAFAEL MOSQUERA
Planificación Estratégica de las Ventas	29 y 30 de junio 2026	ANDRES YBAÑEZ
	01,02,03 de julio 2026	
Excelencia en el Servicio al Cliente	Del 13 al 17 de julio 2026	SERGIO SEQUERA
Gestión Eficiente de la Cobranza	Del 27 al 31 de julio 2026	SERGIO SEQUERA
	03 y 04 de agosto 2026	
Servicio Post Venta y Fidelización del Cliente	Del 17 al 21 de agosto 2026	SERGIO SEQUERA
Manejo Efectivo de Reclamos y Objeciones	Del 01 al 04 de septiembre 2026	ANA OJEDA
	Del 09 al 11 de septiembre 2026	
PROYECTO FINAL	Del 22 al 24 de septiembre 2026	SERGIO SEQUERA – RAFAEL MOSQUERA
	Del 28 al 30 de septiembre 2026	

FACILITADORES



Mgs. Sergio Sequera

Magister, Gerencia Empresarial
Especialista, Finanzas de Empresas
Licenciado en Administración, Mención Gerencia Empresarial
Consultor empresarial independiente en marketing, ventas, mejoramiento de procesos y sensibilización y desarrollo de gente.
Personal Brander.



Esp. Ana Ojeda

Coach Profesional y Coach Organizacional, dedicada a potenciar las habilidades comunicativas de líderes, equipos de trabajo, profesionales y encargados de la atención al cliente; a fin de garantizar entornos y relaciones más amigables, respetuosas y fructíferas.



Mgs Rafael Mosquera

Magister, Gerencia Empresarial
Especialista, Finanzas de Empresas
Licenciado en Administración, Mención Gerencia Empresarial
Consultor Organizacional - Planificación estratégica y motivación al logro
Diseño de programas de capacitación en Gerencia, Planificación Estratégica, Indicadores de Gestión, Gerencia de Proyectos.



Mgs Andrés Ybañez

Consultor en Gestión Empresarial & Transformación Digital, con amplia experiencia en ayudar a profesionales pequeñas y medianas empresas a optimizar su modelo de negocio mediante soluciones tecnológicas avanzadas.

Áreas de Expertise: Implementación y optimización de Zoho CRM para automatización de procesos comerciales - Coaching Gerencial & Desarrollo de Liderazgo Estratégico - Inbound Marketing & Ventas (Certificado HubSpot) - Social Selling y Estrategias de Conversión en LinkedIn - SAP Business One 9.3 & Planificación Estratégica de Cuentas - Técnicas de Cierre de Ventas & Crecimiento Predecible

Inversión y Plan de Pago

INVERSIÓN	Pago Inicial	2da. Cuota	3era. Cuota
400\$ (Tasa BCV)	Antes del 15/06/2026	15/07/2026	15/08/2025
	150\$ (Tasa BCV)	125\$ (Tasa BCV)	125\$ (Tasa BCV)

Pasos Previos para la Postulación e Inscripción en el Programa

- Llenar la Planilla de Inscripción, la cual deberá solicitar vía whatsapp al número +58 (424) 279.36.65
- Una vez confirmada su participación, debe acordar con su asesor fecha y forma de pago.
- Entregar vía whatsapp el soporte de pago.

Reiteramos nuestro compromiso al habernos considerado para llevar a cabo las actividades de la referencia.
Deseamos acompañarle a solventar sus necesidades con calidad, eficiencia, pasión e innovación

Amalys Atrache

DIRECTORA ACADÉMICA
ATRACHE CONSULTOR EMPRESARIAL