



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:** 105 horas académicas  **Nivel:** Gerencial  **Idioma:** español

 **Modalidad:** On Line  **Plataforma:** Zoom  **Fecha:** Inicia el 21 de Junio 2027

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

Planificación Estratégica de Ventas

- Fundamentos del ecosistema de ventas
- La empresa y su posicionamiento en el mercado
- El rol de ventas en la estrategia de producto, precio, distribución y promocional
- Actores en el proceso de compras
- El diseño de un territorio de ventas: procedimiento y funcionamiento
- Los objetivos de venta y la elaboración del presupuesto de venta
- El perfil de los productos o servicios y el perfil del cliente potencial
- Fuentes de información para nuevos clientes
- Control de la gestión de ventas: la auditoría de ventas.
- Inteligencia Artificial y ventas predictivas.
- Omnicanalidad y experiencia del cliente.
- Sostenibilidad en la gestión comercial.

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

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.

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.

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.

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		ANDRES YBAÑEZ
	21,22,23 de junio 2027	
	28,29 de junio 2027	
Planificación Estratégica de las Ventas		ANDRES YBAÑEZ
	06,07,08 de julio 2027	
	13,14 de julio 2027	
Excelencia en el Servicio al Cliente		SERGIO SEQUERA
	26,27,28 de julio 2027	
	02,03 de agosto 2027	
Gestión Eficiente de la Cobranza		SERGIO SEQUERA
	09,10,11,12 de agosto 2027	
	16,17,18 de agosto 2027	
Servicio Post Venta y Fidelización del Cliente		SERGIO SEQUERA
	30,31 de agosto 2027	
	01,02,03 de septiembre 2027	
Manejo Efectivo de Reclamos y Objeciones		ANA OJEDA
	07,08,09,10 de septiembre 2027	
	14,15,16,17 de septiembre 2027	

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 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
450\$ (Tasa BCV)	Antes del 20/06/2027	30/07/2027
	250\$ (Tasa BCV)	200\$ (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