

20

FCN FUNDACION  
CULTURAL  
DEL NORTE



UNIVERSIDAD  
KENNEDY

Centra  
transformación trascendente

Diplomatura

# DIRECCIÓN COMERCIAL Y DE VENTAS

Edición 2024

# INTRODUCCIÓN

En un contexto cambiante y competitivo, donde los Clientes están cada vez más informados, más críticos, impacientes y exigentes de sus derechos, el rol del Area Comercial y Ventas soporta el gran desafío de ser el motor de crecimiento de las Organizaciones, superando las resistencias que las ofertas y propuestas comerciales generan en el Mercado.

Los desafíos de vender hoy imponen la necesidad de construir un rol profesional por parte del Equipo Comercial y de Ventas incorporando los últimos avances en investigaciones, metodologías y prácticas para poder relacionarse efectivamente y ser una propuesta atractiva y confiable para sus Organizaciones y sus Clientes.

Por otra parte las Organizaciones y sus Responsables se encuentran ante el desafío de desarrollar Fuerzas de Ventas y Equipos Comerciales motivados, fortalecidos y efectivos, alineados con los objetivos comerciales y los valores organizacionales, y que construyan valor a través de mayores Ventas y la construcción de relaciones de confianza con los Clientes (Externos e Internos). Tanto los Asesores Comerciales y/o Ejecutivos de Ventas como sus Jefes comparten el desafío y la responsabilidad de ser la fuente de ingresos de la Organización y mejorar sus resultados, con consistencia y continuidad, manteniendo la iniciativa, el enfoque y el compromiso, más allá de sus estados emocionales cambiantes, la presión competitiva y el desafío de influir en las decisiones de Clientes resistentes y difíciles.

Con este programa pretendemos brindar herramientas novedosas y prácticas exitosas que consideran los últimos avances en materia comercial y de Ventas para mejorar las competencias profesionales de los Equipos Comerciales y Fuerzas de Ventas, así como las prácticas efectivas que requieren implementar Jefes y Gerentes de Ventas y Comerciales, con el fin de superar los desafíos actuales y proporcionar las bases para el aprendizaje y el crecimiento continuo con el enfoque en obtener más y mejores resultados de Ventas.



**Mg. Héctor Olmos Arévalo**  
*Mentor Coach Certificado*  
*Coach Internacional Certificado*

# OBJETIVOS

- ✓ Que el participante comprenda las variables claves, los modelos y las herramientas de gestión que facilitan ventas efectivas y una gestión comercial exitosa.
- ✓ Que el participante desarrolle competencias sólidas para conformar, conducir y administrar Equipos comerciales y Fuerzas de Ventas.
- ✓ Que el participante conozca y aplique las principales herramientas para el análisis y planificación de la gestión comercial, para participar activamente en la definición de la estrategia de su organización.
- ✓ Que el participante incorpore una visión integral de los desafíos que enfrenta un ejecutivo responsable de la gestión de Ventas, en sus diferentes posiciones y roles.
- ✓ Que el participante incorpore los últimos avances en materia de Neurociencias y Programación Neuro-Lingüística para una mejor comprensión de los comportamientos humanos que le permita lograr flexibilizar su comportamiento para desarrollarse y actuar efectivamente en función de los diferentes contextos, Equipos y Clientes.
- ✓ Que el participante pueda desarrollar sus competencias emocionales para ampliar su capacidad de Liderazgo personal y su influencia en sus ámbitos de acción, gestionando la presión y la incertidumbre.
- ✓ Que el participante desarrolle la habilidad de Conducir y Supervisar equipos comerciales en contextos competitivos y administrar efectivamente las ventas.

# METODOLOGÍA



**Presentline:** horas de trabajos en vivo con docentes en conexión remota.



Análisis de casos de problemáticas planteadas por participantes y gestión participativa de las soluciones.



Se facilitarán las herramientas metodológicas en cada módulo, para mejorar las habilidades de los participantes en cada temática.



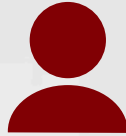
Incluye material de trabajo y bibliografía actualizada para el participante.



Debates grupales, dinámicas vivenciales y juegos de roles.




Este Programa cuenta con **Aula Virtual** para complementar el cursado.



## DESTINATARIOS

- Personas que asuman el rol de conducción de Equipos Comerciales y de Ventas en Organizaciones de Servicios o Productivas, pequeñas y medianas, tales como: Gerentes Comerciales y/o de Ventas, Jefes de Ventas, Responsables o Supervisores de Ventas.
- Profesionales con aspiraciones de asumir responsabilidades Comerciales en Organizaciones.
- Emprendedores que estén interesados en mejorar la gestión comercial de sus proyectos o Empresas y toda persona que ocupe posiciones de mandos intermedios en empresas, instituciones u organizaciones; y que deseen adquirir herramientas para hacer más eficiente su gestión (jefes, supervisores, encargados, responsables o referentes de áreas, etc.).
- Público en general.

# 2024



*Módulos  
2024!*

# CONTENIDOS

# CONTENIDOS



## GERENCIA EXITOSA DE VENTAS

### Contenidos del módulo

- **Atributos profesionales del Vendedor**
- **El Proceso de Ventas Efectivo**
- **Creando emociones para impulsar la Compra**
- **Las buenas prácticas en la Gerencia Comercial y de Ventas**
- **Variables claves para incrementar resultados comerciales**

# CONTENIDOS



## HERRAMIENTAS DE PNL PARA LAS VENTAS

### Contenidos del módulo

- Ingeniería de la persuasión con PNL
- Creación de relaciones de excelencia
- Comunicándote efectivamente con tus clientes
- Cómo lograr interés al presentar tu producto
- Gestión efectiva de objeciones



# CONTENIDOS



## PRESENTACIONES EFECTIVAS DE VENTAS

### Contenidos del módulo

- **El arte de la persuasión | Recursos claves**
- **Como inspirar confianza: generando apertura**
- **Cómo contar historias y construir asociaciones**
- **El manejo del humor**
- **Recursos para convencer**

# CONTENIDOS



## PROSPECCIÓN PARA POTENCIAR VENTAS

### Contenidos del módulo

- Los retos de la prospección en el 2024.
- Prospección tradicional en ventas.
- Prospección en canales digitales.
- Prospección B2C: Facebook e Instagram.
- Prospección B2B: LinkedIn y Sales Navigator.

# CONTENIDOS



## EXPERIENCIA DEL CLIENTE

### Contenidos del módulo

- **Fundamentos de la Experiencia del Cliente**
- **El Marketing en el contexto actual**
- **Customer Centricity**
- **Lealtad y recomendación**
- **Diseño de Experiencias Memorables**

# CONTENIDOS



## GESTION DE VENTAS B2B

### Contenidos del módulo

- El B2B como venta estratégica.
- Seguimiento de cuentas claves.
- Herramientas para venta B2B: tipología, receptividad, respuestas.
- Negociación creativa.
- Planificación y presupuestación.

# CONTENIDOS



## MOTIVACION Y REMUNERACIÓN CREATIVA EN VENTAS

### Contenidos del módulo

- Como medir, incentivar y remunerar la actividad de ventas de una forma creativa.
- Bases del sistema motivacional para tu gestión de liderazgo
- Cómo motivar para el logro de las metas
- Cuáles son las maneras más creativa para remunerar vendedores
- Presentación de un sistema exclusivo de remuneración. Probado por empresas de renombre como Johnson & Jhonson, Volvo, Jhon Deere y varias Pymes

# CONTENIDOS



## EL ARTE DE COBRAR LAS VENTAS

### Contenidos del módulo

- El proceso y metas de cobranzas: indicadores claves.
- Técnicas de ventas en las cobranzas.
- Manejo de objeciones y cierre de cobranzas.
- Canales digitales de cobranzas.
- Automatización de la gestión.

# CONTENIDOS



## GESTIÓN DE EQUIPOS COMERCIALES

### Contenidos del módulo

- Las áreas de responsabilidad de un líder comercial.
- Cómo construir equipos comerciales efectivos.
- La gestión de la diversidad.
- La motivación de un comercial.
- Gestión de la productividad: OKR.

# CONTENIDOS



## NEUROCIENCIAS APLICADAS A PROCESOS COMERCIALES

### Contenidos del módulo

- **Conociendo el Cerebro del que Compra**
- **Conexión Neuronal:** conectando con el Cliente
- **Construcción Neuronal:** construyendo experiencias de Compra
- **Reforzamiento Neuronal:** superando las resistencias para impulsar Compra
- **Neuromarketing:** como llegar al que Compra





---

# ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE:

Incluye material de trabajo y bibliografía actualizada para el participante

**Clases Teóricas - Practicas y resolución de ejercicios**

**Gestión participativa en la resolución de desafíos presentados por los participantes**

**Dinámicas y prácticas lúdicas para facilitar un aprendizaje experiencial**

**MODALIDAD 100% VIRTUAL con clases en directo e interactivas**





# EVALUACIONES

Para la obtención del Certificado de esta Diplomatura, los alumnos deberán contar con la aprobación de todos los módulos y cumplir con el 80% de asistencias a clases.

## ESQUEMA DE DICTADO

|  |                   |                     |
|--|-------------------|---------------------|
| <b>Sesiones sincrónicas</b><br>vía Zoom  | <b>10 Módulos</b> | Total <b>60 Hs.</b> |
| <b>Dedicación asincrónica</b><br>Análisis de casos prácticos, videos, lectura obligatoria y complementaria, realización de tareas. |                   | Total <b>40 Hs.</b> |



## Mg. Héctor Olmos Arévalo

- MBA (Fundación del Tucumán y Universidad Valparaíso – Chile)
- ACTC (Advanced Certified Team Coach) con más de 10.000 horas de práctica
- PCC (Professional Certified Coach) con más de 15.000 horas de práctica
- Coach de Ejecución Organizacional (CBC – Instituto de Liderazgo Generativo)
- Posgrados en Psicología Organizacional y Neurociencias Aplicadas (Universidad de Belgrano – Argentina y Universidad Diego Portales – Chile)
- Especializado en PNL (Fundación Quantum – Escuela de PNL – Buenos Aires)
- Certificación Internacional en Systemic Management y Constelaciones Organizacionales (Infosyon – España)
- Facilitador en Reingeniería de Equipos Humanos con PNL 4G, certificación internacional de la APNL (Asociación Latinoamericana de PNL)
- Mentor Coach Certificado (Goldvarg Consulting, Los Angeles, EEUU)
- Supervisor de Coaching Certificado (Goldvarg Consulting, Los Angeles, EEUU)
- Director de CENTTRA (Centro Transformación Trascendente) – Colombia, México y Argentina

# EQUIPO DOCENTE



## Facundo De Salterain

- Consultor y Conferencista Internacional en temas de Ventas, Atención al Cliente, Liderazgo y Motivación. Instructor certificado del Modelo Disney y autor del Best Seller Locos por las Ventas.
- Conferencista de reconocimiento internacional en temas de Ventas, Liderazgo, Motivación y Mágica Atención según el Modelo Disney. En los últimos años, ha estado en 119 ciudades de 18 países participando en los principales congresos y capacitando a líderes de las principales empresas. En todas las encuestas realizadas logra ser elegido como el mejor conferencista del evento.
- Es autor de los libros best seller “Locos por Las Ventas” y “Gerencia Exitosa de Ventas” de venta en toda Latinoamérica.”. Coautor del libro “Titanes de Las Ventas”, que reúne a los mejores conferencistas de ventas de América latina.



## C.O. Fernando Farías

- Coach en desarrollo de Competencias Personales y Equipos de Trabajo, Gobierno de Jujuy.
- Conferencista integrante del portfolio OSDE.
- Consultor y Capacitador en Desarrollo de Competencia personales en FMC - Minera del Altiplano.
- Capacitador en Oratoria, Negociación y Manejo de Conflictos en Combustibles del Norte.  
Capacitador en Calidad de Servicio y Atención al Cliente en EJESA provincia de Jujuy.
- Director / Disertante, Talleres de Desarrollo de Mandos Medios de Fundación Magister y Siglo XXI para las provincias de Salta, Jujuy, Tucumán y Santiago del Estero.
- Capacitador en Calidad en los Servicios al Cliente para REFINOR en las provincias de Salta, Tucumán Jujuy y Santiago del Estero.
- Capacitador en Sistemas de Gestión y Calidad de Atención al Cliente para REPSOL - YPF en las provincias de: Tucumán, Salta, Jujuy, Santiago, La Rioja, Catamarca, Buenos Aires, Corrientes, Chaco y Misiones.
- Auditor de imagen corporativa, Sistemas de Gestión y Calidad de Servicios para REPSOL - YPF.
- Gerente de Marketing y Gestión de Calidad en los Servicios de Casinos Austria International y Sheraton Salta Hotel.
- Gerente de Marketing de REFINOR (Pérez Companc).
- Escritor de los libros: Mente Emocional Mente – Poné la pava y hagamos el amor – Palabras Culpables.



## Lic. Federico Pantanetti

- Lic. en Administración, docente de Marketing y Seminario Emprendedor en la Universidad Nacional de Luján (UNLu).
- Su experiencia de trabajo se desarrolló como líder de áreas comerciales en empresas multinacionales de sector financiero (Santander, BBVA y Comafi) para mercado Latam.
- Trabajó para el Ministerio de Producción de la Nación como Experto Pyme y formador en Academia Emprende.
- Actualmente lidera un startup del sector Edtech con foco en el desarrollo comercial.



## Lic. Mariano Lescano

- Coach Profesional Transformacional. Titulación Internacional (Esc.Arg.de PNL y Coaching)
- Licenciado en Administración. (Universidad Nacional de Santiago del Estero)
- Especialista en Dirección de Recursos Humanos. Universidad de Belgrano.
- Diplomado en Liderazgo. Esc. de Gobierno Tomás Moro - Universidad Complutense de Madrid.
- Practitioner en Programación Neurolingüística. (Escuela de PNL - Bs. As.)
- Especialización en Neuroeducación (Asociación Educar - Bs. As.)
- Profesor Adjunto de Carreras de Licenciatura en Administración y CPN de la Universidad Católica de Sgo del Estero.
- Director Académico del Posgrado Coaching Organizacional Universidad Nacional de Santiago del Estero.
- Director Académico del Postítulo Coaching Educativo Universidad Nacional de Santiago del Estero.
- Docente del Postítulo Coaching para Educadores, aprobado por el AREMyC, en sus dos ediciones en Tucumán. ICE (Instituto de Ciencias Empresariales).
- Fue Consultor para el BID en proceso de Fortalecimiento Institucional.
- Capacitador y conferencista para organizaciones del ámbito público y privado GEVA Capacitación & Coaching ([www.gevacyc.com.ar](http://www.gevacyc.com.ar))



## Lic. Maximiliano Panero

- Licenciado en Administración de Empresas, Magister en Enseñanza en Escenarios Digitales.
- Cuenta con 24 años de experiencia en cobranzas y ventas. Asiste en el armado de equipos de cobranzas para Pymes y Grandes Empresas de Argentina, Uruguay, Paraguay, Ecuador, México y Perú. Entre sus principales clientes se encuentra Manpower, Banco Provincia, Banco de La Pampa, Banco Crédito del Perú, Global Bank de Panamá, Tarjeta Nevada, Tarjeta SuCrédito, entre otros.
- Colabora con Equifax (Veraz) en LATAM, capacitando a clientes de esta multinacional en Sudamérica.
- Es docente en Escuelas de Negocios de toda la región, entre las que se encuentran la Escuela de Negocios de la Universidad Católica de Córdoba, la Escuela de Negocios de CAME, The Bottom Line de Ecuador y ZYX de Panamá.





## Lic. Victoria Martinez

- Licenciada en Comercialización, egresada de la Universidad del Norte Santo Tomás de Aquino (UNSTA) en 2004.
- Técnica Universitaria en Protocolo, Ceremonial y Organización de Eventos egresada de la Universidad San Pablo T (USPT) en 2014.
- Universidad San Pablo T: Posgrado en Coaching Organizacional 2018
- Fundación Alta Escuela: Formación en Coaching- Coach Profesional 2017
- Fundación del Tucumán: Especialista en Dirección de Recursos Humanos 2008
- Docente en la Carrera Tecnicatura Universitaria en Protocolo, Ceremonial y Organización de Eventos. Desde 2016 a la fecha. Universidad San Pablo T.
- Docente en la Carrera Tec. Superior en Gestión y Organización de Eventos. Instituto de Enseñanza Superior Alfredo Coviello. Docente interina.

# EQUIPO DOCENTE



## Lic. Eduardo Isa

- Licenciado en Gestión de RRHH certificado por Universidad Siglo XXI
- Coach Ontológico Certificado por APC Argentina.
- Coach Organizacional Certificado por AyT Diseño Organizacional.
- MASTER en Programación Neurolingüística Certificado por Lidia Estrin & Asociados.
- Miembro de la IANLP (International Association for Neuro-Linguistic Programming).
- Formado en: Cx Experiencia del Cliente, Gestión de Operaciones de Back Office, Gestión de Canales Digitales Asistidos. Certificado por KENWIN.
- Jefe de Call Center – Credimas S.A.
- Jefe de Atención al Cliente (Tuc./Salta/Jujuy) – Telecom Argentina
- Analista Senior de Capacitación y Desarrollo – Telecom Argentina
- Dictado de Cursos de Capacitación y Procesos de Coaching en organizaciones como: Clínica Mayo, S. A. San Miguel, Dimater, Unilever, La Sevillanita, Tarjeta Centro Card, Casino Parque.



## DÍAS Y HORARIOS DE DICTADO DEL CURSO

El curso se dictará a partir del mes de Mayo de 2024, los encuentros virtuales se dictarán los días Lunes y Jueves de 19:00 a 21:00 hs (Hora Argentina GMT-3), de acuerdo al Cronograma.



## MODALIDAD DE DICTADO

Sincrónico vía Zoom, complementando el cursado a través de FCN Campus.



## REQUISITOS PARA RECIBIR LA CERTIFICACIÓN:

Los alumnos que completen el porcentaje de asistencias y aprueben los trabajos prácticos evaluatorios, recibirán el certificado de la Universidad Kennedy correspondiente al Curso “Diplomatura en Dirección Comercial y de Ventas”.

[INSCRIBITE AQUI](#)



**FCN** FUNDACION  
CULTURAL  
DEL NORTE



UNIVERSIDAD  
KENNEDY

**Centra**  
transformación trascendente

Diplomatura

# DIRECCIÓN COMERCIAL Y DE VENTAS



Virgen de la Merced 208  
San Miguel de Tucumán (4000)  
TUCUMÁN – ARGENTINA

Consultas: [info@fcn.org.ar](mailto:info@fcn.org.ar)  
WhatsApp: (381) 4312352  
[www.fcn.org.ar](http://www.fcn.org.ar)