



Diplomado en Marketing y Ventas

Planificando estrategias efectivas con mirada multifocal para ventas exitosas

eClass Academy

► Programas de Negocios eClass Academy

¿QUÉ QUEREMOS OFRECERLE AL MUNDO? Educación digital de primer nivel.

eClass Academy es la unidad experta de eClass en la creación y adaptación de contenidos para el estudio online, así como en la generación de metodologías de enseñanza que se adecúan a los distintos perfiles de alumnos y modalidades de estudio. Luego de más de 1 década de experiencia y liderazgo en el mundo del aprendizaje digital junto a grandes alianzas académicas, eClass creó eClass Academy, una certificación que se basa en lo que nos hemos dado cuenta es clave para las personas como tú hoy: que aprendas habilidades concretas y prácticas que podrías necesitar para llevar a cabo proyectos y los desafíos laborales que te propongas (o te propongan!).

Estamos comprometidos con tu desarrollo profesional y tus desafíos personales. Nuestro foco está en tu aprendizaje, por eso trabajamos en sistemas de estudio más flexibles. eClass Academy pone a tu disposición Diplomados y Cursos en una amplia variedad de temáticas, que buscan apoyarte y entregarte las mejores herramientas para alcanzar tus metas personales y profesionales. Conócenos y súmate a la revolución del aprendizaje online.



► **Objetivos generales**

Este Diplomado entrega técnicas clave para identificar los distintos tipos de clientes y saber cómo abordarlos con los medios y mensajes adecuados. Al mismo tiempo, desarrolla las habilidades requeridas para otorgarles a cada uno de los clientes, un servicio y un producto de excelencia. Junto con diferenciar los tipos de clientes, el diplomado entrega los conocimientos necesarios para identificar las distintas fases de una venta, y así aplicar las técnicas pertinentes para lograr relaciones con los clientes de largo plazo.

► **A quién está dirigido?**

Este Diplomado está dirigido a profesionales, ejecutivos y colaboradores que deseen adquirir herramientas y técnicas comprobadas que apoyan el proceso de venta. Además, también está orientado a quienes busquen potenciar el desarrollo de una cultura organizacional enfocada en la satisfacción de las necesidades del cliente.

► Cursos del Diplomado

Manejo de Conflictos y Clientes Difíciles

Oportunidad y efectividad en la solución de problemas

Atención al Cliente: herramientas y aplicación de IA

Gestionando experiencias en un entorno de transformación tecnológica

Marketing Digital

Buscando resolver las necesidades de los consumidores

Estrategias de Ventas

Adaptándose a la venta en entornos virtuales

Manejo de Conflictos y Clientes Difíciles

Oportunidad y efectividad en la solución de problemas

► Descripción

Todas las personas somos distintas, podría decirse que somos un mundo diferente, respecto de otras. En las organizaciones, estas diferencias pueden volverse críticas al momento de buscar lograr objetivos en común.

La diferencia en sí, no es el problema, sino las emociones que ella nos genera. ¿Qué nos pasa con la diferencia de la otra u otras personas? Responder esta pregunta es clave para poder gestionar las diferencias y/o el conflicto que ellas puedan originar.

Si bien los conflictos parten normalmente por dos o tres personas entre las cuales existen diferencias significativas al momento de trabajar en conjunto, con el tiempo, toman su evolución y comienzan a afectar a otros. Así, los conflictos salen de su entorno inicial y las emociones de quienes están directamente involucradas se contagian a quienes no lo están, afectando las relaciones interpersonales, el clima laboral y muchas veces el logro de las metas.

Se vuelve fundamental entonces, que, quienes conforman los equipos y también quienes los lideran, sepan identificar los factores que inciden en la aparición del conflicto y también que desarrollen habilidades para la auto gestión emocional y la gestión de las emociones de los otros miembros de sus equipos.

► ¿Qué aprenderás?

1. Comprenderás lo que entendemos por conflicto, destacando la distinción de interferencias percibidas a partir de las diferencias entre las personas.
2. Aprenderás a distinguir los factores que inciden en la aparición de las interferencias a nivel individual y colectivo.
3. Adquirirás la habilidad de reconocer las posibles orientaciones en las relaciones humanas que condicionan la calidad de la relación y la colaboración mutua.
4. Desarrollarás habilidades individuales básicas para gestionar situaciones de conflicto a partir de las emociones personales para facilitar los acuerdos frente a diferencias.
5. Finalmente, aprenderás a identificar los tipos de clientes posibles y una estructura para poder interactuar con ellos, reconociendo que el trabajo en equipo es la clave para la satisfacción y dar respuestas permanentemente a los cambios en las demandas de los clientes.

Te invitamos a unirse a nuestro curso para potenciar tus habilidades profesionales y mejorar tus relaciones laborales.

► Contenidos del curso

Unidad 1	El origen de los conflictos
Unidad 2	Tipos de conflictos en el trabajo
Unidad 3	Orientación en las relaciones y su impacto en los conflictos
Unidad 4	La gestión emocional y habilidades para la resolución de conflictos útiles en el entorno de trabajo
Unidad 5	Creatividad y solución de conflictos
Unidad 6	Cómo interactuar con clientes difíciles

Atención al Cliente: herramientas y aplicación de IA

Gestionando experiencias en un entorno de transformación tecnológica

► Descripción

En un contexto donde la disrupción tecnológica redefine cómo las personas trabajan, se comunican y crean valor, las organizaciones deben transformar su forma de entender y atender a sus clientes. La digitalización ha dado origen a un cliente más informado, exigente y conectado, que valora no solo la calidad del producto o servicio, sino también la experiencia global asociada. Frente a este escenario, las empresas han debido adoptar un enfoque cliente-céntrico, ya que hoy los consumidores esperan atención personalizada, respuestas rápidas y relaciones significativas.

Las organizaciones ya no pueden limitarse a ofrecer buenos productos; deben rediseñar sus procesos, cultura y modelos de negocio para poner al cliente en el centro. La personalización, la empatía y la capacidad de respuesta se han vuelto claves para diferenciarse y generar lealtad. Las tecnologías digitales permiten anticipar necesidades, automatizar tareas y ofrecer atención ágil y coherente en múltiples canales.

En este entorno, el curso entrega herramientas y habilidades para transformar la experiencia del cliente, integrando comunicación efectiva, gestión emocional y uso estratégico de tecnologías e Inteligencia Artificial como aliados fundamentales en la relación con los usuarios.

► ¿Qué aprenderás?

1. Aprenderás a aplicar herramientas digitales e inteligencia artificial para impulsar una cultura organizacional centrada en el cliente y orientada a la experiencia.
2. Sabrás cómo utilizar tecnologías avanzadas para identificar y comprender al cliente moderno, analizando su comportamiento digital y procesos de personalización automatizada.
3. Reconocerás las plataformas y soluciones tecnológicas para adaptar la experiencia según el tipo de organización y los atributos que los usuarios más valoran en entornos digitales.
4. Diseñarás estrategias de fidelización efectivas, apoyadas en tecnología e IA, para fortalecer la relación con los clientes y mejorar su retención a largo plazo.
5. Gestionarás experiencias de atención al cliente conectadas y personalizadas, integrando herramientas digitales como chatbots y automatización para responder de forma ágil y contextual en cualquier canal.

Este curso te proporcionará las herramientas y habilidades necesarias para superar los desafíos de un mundo digital y centrado en el cliente. No pierdas la oportunidad de ampliar tus habilidades y competencias en marketing digital. ¡Te esperamos!

► Contenidos del curso

Unidad 1	Integración digital y de IA en la cultura organizacional centrada en el cliente
Unidad 2	El nuevo cliente digital: herramientas para comprender perfiles, expectativas y comportamientos
Unidad 3	Plataformas tecnológicas y estrategias de satisfacción del cliente en el ecosistema digital
Unidad 4	Gestión multicanal en la atención al cliente: potenciando la comunicación efectiva y la inteligencia emocional
Unidad 5	Herramientas digitales para potenciar el servicio al cliente
Unidad 6	Retos y estrategias para la atención al cliente en la era de la Inteligencia Artificial

Marketing Digital

Buscando resolver las necesidades de los consumidores

► Descripción

El auge del sector online ya es una realidad por lo que es fundamental, para los profesionales ligados a esta área, comprender las particularidades y complejidad de los distintos medios interactivos, en especial los relacionados al marketing digital.

El marketing es una función básica en toda organización y en especial, cuando se habla de marketing digital, entendemos que es una pieza fundamental de todo eCommerce. Es aquí, cuando el nuevo paradigma del marketing del siglo XXI irrumpe y se mezcla con lo que estábamos acostumbrados en el marketing del siglo XX. La desaparición de algunos medios y la aparición de nuevos ha obligado al marketing a adaptarse y digitalizarse, ocupando antiguas técnicas de outbound marketing con técnicas más modernas de inbound marketing.

Este curso ayudará a los participantes a entrar en el fascinante mundo del marketing digital, ampliando sus conocimientos sobre los distintos medios de comunicación en internet, así como los formatos y las herramientas más utilizadas en esta emergente área, para que sean capaces de definir y estructurar una estrategia digital efectiva y acorde a los objetivos de la organización.

► ¿Qué aprenderás?

1. Comprenderás el cambio de paradigma en el marketing del siglo XXI y los principios del marketing digital.
 2. Aprenderás a diferenciar entre el marketing digital y el marketing tradicional.
 3. Serás capaz de calcular el Retorno Sobre la Inversión (ROI) en una campaña de marketing digital.
 4. Distinguirás las diferentes técnicas de Inbound y Outbound marketing.
 5. Desarrollarás habilidades para crear un buyer persona utilizando la tecnología actual.
- Además, este curso te permitirá entender el uso de la analítica web para mejorar el customer journey, elaborar KPIs efectivos y reconocer los formatos de anuncios publicitarios en redes sociales. También aprenderás a diferenciar y aplicar estrategias de marketing exitosas en redes sociales y a identificar oportunidades a partir de tendencias en tiempo real. Aprovecha esta oportunidad para ampliar tus habilidades y conocimientos en marketing digital. ¡Te esperamos!

► Contenidos del curso

Unidad 1	Plan de Negocios y estrategia de marketing digital
Unidad 2	Audiencias digitales: Conociendo al consumidor
Unidad 3	Estrategia de SEM, SEO y Content Marketing
Unidad 4	Otras estrategias para llegar a los consumidores
Unidad 5	El embudo de conversión y la analítica
Unidad 6	Gestión de publicidad y estrategia en Redes Sociales

Estrategias de Ventas

Adaptándose a la venta en entornos virtuales

► Descripción

Tradicionalmente, el proceso de venta ha significado un gran reto para las empresas y sus colaboradores. Si a eso le sumamos que hoy la cantidad de información con que cuentan los consumidores y la variedad de productos que tienen a disposición es infinita, la venta se vuelve realmente un desafío.

Sin embargo, hoy quienes están a cargo de estos procesos, cuentan con múltiples herramientas, técnicas y un gran aliado: el mundo digital.

En este contexto, los ejecutivos que se desempeñan en esta área, así como los directivos han detectado la importancia de comprender cabalmente a los clientes, sus motivaciones y necesidades; además de conocer las herramientas que la tecnología les entrega para llevar a cabo sus objetivos comerciales.

Este curso ayudará a comprender cómo mejorar el rendimiento de los equipos de venta utilizando una mirada sistémica y estratégica, pero a la vez con un enfoque eminentemente práctico que ayude a crear valor.

► ¿Qué aprenderás?

1. Reflexionarás sobre las tendencias tecnológicas actuales y futuras, comprendiendo su importancia en la coordinación de Marketing y Ventas.
2. Aprenderás a gestionar tus emociones y actitudes para lograr el éxito en los procesos de venta, mientras distingues las diferencias entre la venta tradicional y consultiva.
3. Conocerás los aspectos clave para diseñar una estrategia de ventas efectiva y cómo gestionar eficientemente las cuentas claves de tu cartera de clientes.
4. Te enseñaremos a aprovechar las oportunidades de ventas a través del tubo de negocios, a entender la importancia del Social Selling y cómo el Customer Relationship Manager puede ayudarte en la administración de ventas.
5. Finalmente, aprenderás a conocer a tu cliente, a entender el valor que este representa, y a aplicar la metodología SPIN para reuniones efectivas. También conocerás las características que debe tener una oferta eficaz y atractiva, y cómo integrar el modelo AIDA en tus prácticas de ventas.

No pierdas la oportunidad de mejorar tus habilidades y rendimiento en ventas, ¡te esperamos en nuestro curso!

► Contenidos del curso

Unidad 1	Oportunidades de la venta actual y los desafíos para el futuro
Unidad 2	Venta Tradicional v/s Venta Consultiva y el vendedor híbrido
Unidad 3	Estrategia y etapas de un proceso de ventas efectivo
Unidad 4	Gestión de oportunidades de negocios en el mundo digital
Unidad 5	La importancia de conocer al cliente para mejorar nuestra efectividad de venta
Unidad 6	Técnicas de cierre de ventas

Modalidades de Estudio

Cada diplomado contiene 4 cursos y cada curso posee 6 módulos online además de 1 examen final. Para el desarrollo de las clases, el alumno tiene acceso a los módulos 100% online asincrónicos con contenidos teóricos, apoyo de podcast y casos prácticos. Al término de cada clase se realizará un control evaluativo para reforzar el conocimiento adquirido mediante los contenidos del curso y al final de cada curso se realizará un examen para evaluar lo aprendido en el curso.

Valores

Diplomados y cursos
certificados por eClass Academy

- Diplomado \$898.000
- Curso \$298.000

Formas de Pago

- Webpay (Tarjetas de crédito y débito)
- Transferencia electrónica
- OneClick
- Factura -Otic
- Sence*

*Actividad/es de capacitación autorizada/s por el SENCE para los efectos de franquicia tributaria de capacitación no conducente/s al otorgamiento de un título o grado académico.

Requisitos

- Disponer de acceso a internet

Información de Contacto

Teléfono: (+562) 23067741

Whatsapp: [+56 9 26069432](https://wa.me/56926069432)

Correo: cursoseclass@eclass.cl

Página web:

<https://www.eclass.com/cl/institucion/eclass-especializacion/>