



Universidad del Desarrollo



Diplomado en Ventas y Negociación

Aprende a gestionar ventas, optimizar cuentas clave y dominar herramientas digitales y técnicas de negociación.

Certificado por la Universidad del Desarrollo

Director(a) del Programa: Rodrigo Guesalaga Trautmann



UNIVERSIDAD DEL DESARROLLO
ACREDITADA EN TODAS LAS ÁREAS
NIVEL DE EXCELENCIA

Gestión Institucional - Docencia de Pregrado - Docencia de Postgrado - Vinculación con el Medio - Investigación
Próxima acreditación: 17 de diciembre 2027

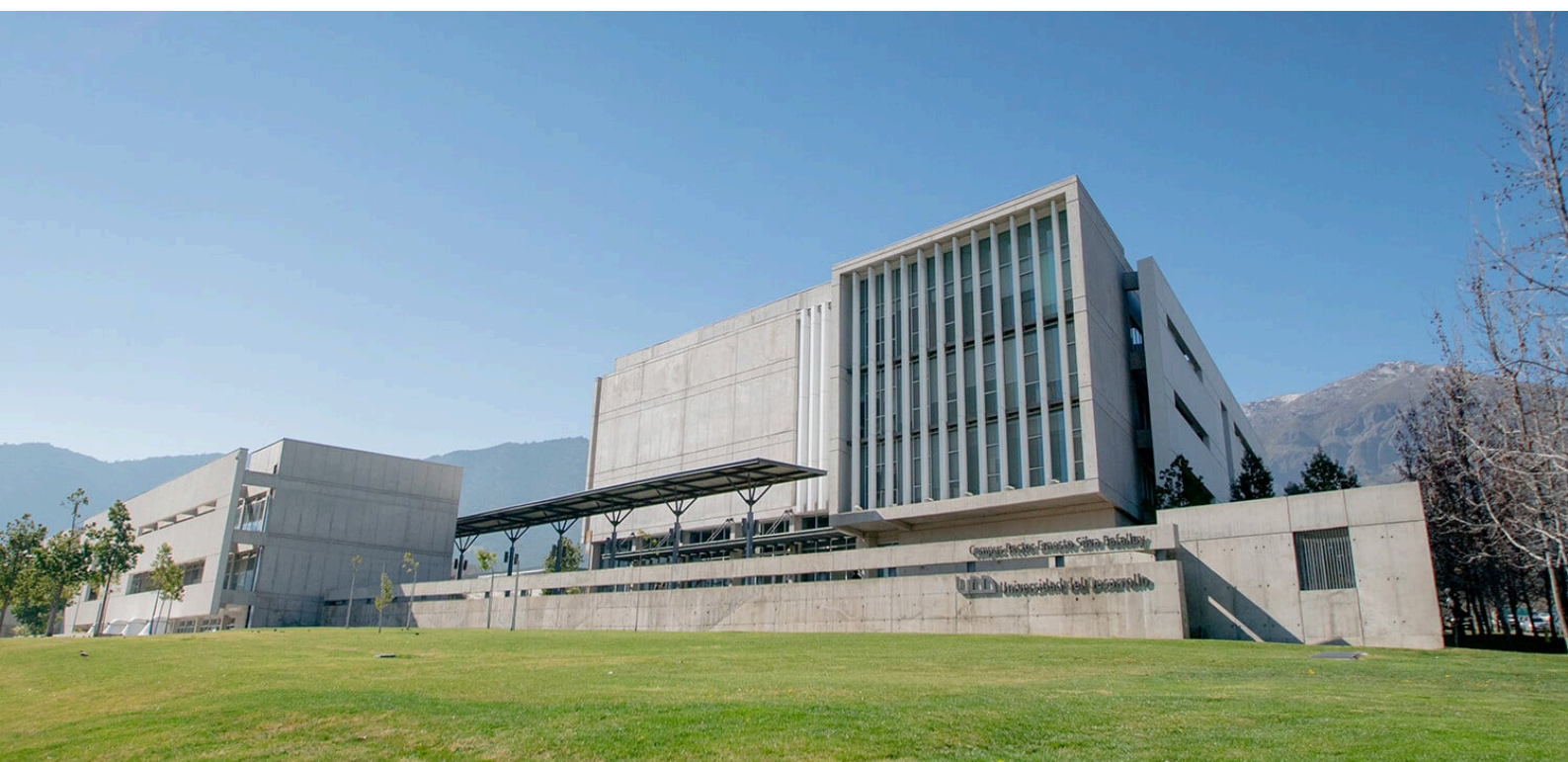
Powered by
eclass

► Aprende con los líderes en Innovación y Emprendimiento

La Universidad del Desarrollo tiene como Misión servir a Chile formando profesionales y generando conocimiento que sea útil y ayude al país en sus necesidades y desafíos del siglo XXI. El año 2020 se cumplieron tres décadas desde que la UDD iniciara sus actividades en la Región del Biobío, constituyéndose en una de las primeras universidades privadas del país en regiones. Comenzó en 1990 con una carrera y cien alumnos, y un potente proyecto para convertirse en una institución académica de primer nivel, basado en la personalización de la educación superior y en el énfasis de la formación emprendedora de sus egresados.

La Facultad de Economía y Negocios de la Universidad del Desarrollo ha logrado ser reconocida como una de las mejores escuelas de negocios de Chile, gracias a su alta calidad académica, su prestigioso cuerpo docente y al marcado espíritu de emprendimiento y liderazgo.

Los diplomados y cursos están certificados por la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad del Desarrollo y buscan entregar a los profesionales de hoy, una mirada integral con contenidos de vanguardia para enfrentar los desafíos profesionales de nuestros alumnos.



► **Objetivos generales**

El Diplomado en Ventas y Negociación está orientado a profesionales que buscan fortalecer su capacidad para gestionar eficazmente el proceso de ventas en un entorno cada vez más dinámico y digital. A lo largo del programa, los participantes adquirirán herramientas y estrategias avanzadas para comprender y anticipar las necesidades de los clientes, optimizando cada interacción comercial, desde la identificación de oportunidades hasta la fidelización. Además, se enfoca en el rol crucial de las cuentas clave, proporcionando los conocimientos necesarios para gestionar relaciones estratégicas y maximizar el impacto en el negocio. El diplomado también explora el uso de tecnologías y herramientas digitales que están transformando la industria de ventas. Los participantes aprenderán a integrar la inteligencia artificial y otras innovaciones tecnológicas en su práctica diaria, mejorando la eficiencia y efectividad de sus estrategias comerciales. Al mismo tiempo, se profundiza en el arte de la persuasión y la negociación, dotando a los participantes de las habilidades necesarias para establecer acuerdos que beneficien tanto a proveedores como a clientes, promoviendo relaciones comerciales duraderas y exitosas.

► **A quién está dirigido?**

El diplomado está dirigido a vendedora/es y ejecutiva/os comerciales que desean ampliar su conocimiento y desarrollar competencias que son necesarias para una buena gestión de ventas y clientes.

► Cursos del Diplomado

Proceso de Venta

Optimiza tu proceso de venta: identifica necesidades, crea propuestas de valor y gestiona relaciones duraderas con los clientes.

Gestión de Clientes Claves

Optimiza la Gestión de Clientes Claves aprendiendo a seleccionar y gestionar clientes estratégicos, mejorar la toma de decisiones y alinear equipos internos.

Herramientas digitales para la venta

Potencia tus ventas con social selling, CRM e inteligencia artificial, aprendiendo a usar herramientas digitales para optimizar cada etapa del proceso comercial.

Persuasión y Negociación

Domina la persuasión y negociación con técnicas efectivas, adapta tu estilo y logra acuerdos win-win.

► Director(a) del Programa



Rodrigo Guesalaga Trautmann

Ingeniero Comercial y MBA de la Pontificia Universidad Católica de Chile, y PhD de Emory University (Estados Unidos). Profesor de Marketing de la Universidad del Desarrollo y Visiting Professor de Ravensburg Weingarten University (Alemania). Ha publicado su investigación en diversas revistas internacionales y es coautor del libro *Implementing Key Account Management* (Editorial Kogan Page). Trabajó en marketing y ventas en Nestlé Chile y Viña Errázuriz, es consultor de empresas, y ha sido expositor en diversos eventos empresariales.

Proceso de Venta

Optimiza tu proceso de venta: identifica necesidades, crea propuestas de valor y gestiona relaciones duraderas con los clientes.

► Descripción

El curso Proceso de Venta está diseñado para profundizar en las etapas clave que componen el ciclo de ventas, brindando a los participantes las herramientas necesarias para gestionar el proceso de manera efectiva. Se explorará el proceso de compra organizacional, abordando cómo las decisiones de compra son tomadas dentro de las empresas y cómo los vendedores pueden influir en estas decisiones. Además, se enfocará en la identificación de necesidades y dolores del cliente, desarrollando habilidades para reconocer las verdaderas motivaciones detrás de las compras.

El curso también incluye la co-creación de propuestas de valor, donde los participantes aprenderán a diseñar soluciones personalizadas que resuenen con las necesidades específicas de cada cliente. Finalmente, se abordará la gestión de experiencias y relaciones con clientes, enfatizando cómo cultivar relaciones a largo plazo, asegurando la satisfacción y fidelización del cliente a lo largo del tiempo. Este curso proporciona una visión integral para optimizar cada interacción a lo largo del proceso de venta.

► ¿Qué aprenderás?

1. Comprenderás a fondo el proceso de compra organizacional y aprenderás a influir en las decisiones de compra dentro de las empresas.
2. Desarrollarás habilidades para identificar claramente las necesidades y problemas de tus clientes, además de reconocer las motivaciones detrás de sus compras.
3. Te enseñaremos a co-crear propuestas de valor personalizadas que resuenen con las necesidades específicas de cada uno de tus clientes.
4. Dominarás técnicas efectivas para gestionar la experiencia y las relaciones con tus clientes.
5. Garantizarás la satisfacción de tus clientes y su fidelización a largo plazo mediante la aplicación de las estrategias aprendidas en el curso.

No pierdas esta oportunidad de mejorar tus habilidades de marketing y llevar tu carrera al siguiente nivel. Únete a nuestro curso y cambia el rumbo de tu futuro profesional.

► Contenidos del curso

Unidad 1	Etapas y tareas del ciclo de ventas
Unidad 2	Proceso de compra organizacional
Unidad 3	Necesidades y dolores del cliente
Unidad 4	Propuesta de valor, soluciones y co-creación
Unidad 5	Experiencia y recorrido del cliente
Unidad 6	Relaciones de largo plazo con clientes

► Cuerpo Docente

 Iarhemy Figueroa

Iarhemy Figueroa Sepúlveda

Profesional con más de 20 años liderando equipos comerciales en retail, inmobiliaria y servicios, con formación en Ingeniería Comercial, máster en Marketing Digital y certificación en coaching ejecutivo. Actualmente, dirige Althus Partners, consultora en negocios sostenibles, y cuenta con amplia experiencia en cargos directivos en inmobiliarias como Empresas Armas y BRICSA, destacándose por su enfoque estratégico en crecimiento comercial, sostenibilidad e innovación.

Gestión de Clientes Claves

Optimiza la Gestión de Clientes Claves aprendiendo a seleccionar y gestionar clientes estratégicos, mejorar la toma de decisiones y alinear equipos internos.

► Descripción

El curso Gestión de Clientes Claves está diseñado para proporcionar a los participantes las herramientas y conocimientos necesarios para gestionar eficientemente las cuentas más estratégicas dentro de una organización. Se profundizará en la definición y selección de cuentas claves, permitiendo a los participantes identificar y priorizar los clientes que tienen el mayor potencial de generar valor a largo plazo. Además, se abordará el análisis de la unidad de toma de decisiones, para que los vendedores comprendan cómo y quiénes dentro de la organización cliente influyen en las decisiones de compra.

El curso también se centrará en los roles y competencias del Key Account Manager (KAM), proporcionando una comprensión integral de las habilidades y responsabilidades necesarias para liderar la gestión de cuentas estratégicas de manera efectiva. Finalmente, se tratará el alineamiento interno y la gestión de equipos, enseñando cómo coordinar y optimizar los recursos y esfuerzos dentro de la organización para satisfacer las necesidades de las cuentas claves, garantizando una comunicación fluida y una respuesta ágil ante sus demandas. Este curso prepara a los participantes para maximizar el valor de las relaciones con clientes estratégicos y garantizar una gestión exitosa de las cuentas más importantes.

► ¿Qué aprenderás?

1. Aprenderás a identificar y seleccionar cuentas clave, poniendo en primer lugar aquellas con mayor potencial de generar valor a largo plazo para tu organización.
2. Serás capaz de analizar la unidad de toma de decisiones dentro de las organizaciones clientes, comprendiendo quiénes y cómo influyen en las decisiones de compra.
3. Desarrollarás las competencias y habilidades necesarias para desempeñar el rol de Key Account Manager (KAM) de manera efectiva y estratégica.
4. Optimizarás el alineamiento interno y la gestión de equipos, asegurando una coordinación fluida para satisfacer las necesidades de las cuentas clave.
5. Mejorarás la comunicación organizacional a través de una gestión eficiente.

No esperes más, adquiere las habilidades que necesitas para triunfar en el mundo profesional. ¡Inscríbete ya a nuestro curso y lleva tu carrera al siguiente nivel!

► Contenidos del curso

Unidad 1	Introducción a la gestión de cuentas claves
Unidad 2	Selección de clientes estratégicos
Unidad 3	Unidad de toma de decisiones del cliente
Unidad 4	Análisis del entorno y de cuentas claves
Unidad 5	Roles y competencias del key account manager
Unidad 6	Alineamiento interno y gestión de equipos

► Cuerpo Docente



Rodrigo Guesalaga Trautmann

Ingeniero Comercial y MBA de la Pontificia Universidad Católica de Chile, y PhD de Emory University (Estados Unidos). Profesor de Marketing de la Universidad del Desarrollo y Visiting Professor de Ravensburg Weingarten University (Alemania). Ha publicado su investigación en diversas revistas internacionales y es coautor del libro *Implementing Key Account Management* (Editorial Kogan Page). Trabajó en marketing y ventas en Nestlé Chile y Viña Errázuriz, es consultor de empresas, y ha sido expositor en diversos eventos empresariales.

Herramientas digitales para la venta

Potencia tus ventas con social selling, CRM e inteligencia artificial, aprendiendo a usar herramientas digitales para optimizar cada etapa del proceso comercial.

► Descripción

El curso Herramientas Digitales para la Venta está diseñado para capacitar a los participantes en el uso de tecnologías digitales que optimizan el proceso de ventas en un entorno cada vez más conectado y digitalizado. Se abordará el concepto de social selling y el uso de redes profesionales, enseñando cómo aprovechar plataformas como LinkedIn para generar leads, construir relaciones comerciales y fortalecer la presencia online. Además, se explorará el uso de Customer Relationship Management (CRM), proporcionando herramientas para gestionar la interacción con clientes y optimizar el seguimiento de oportunidades de venta.

El curso también profundiza en cómo la digitalización puede potenciar cada etapa del proceso de ventas, desde la captación hasta el cierre, utilizando herramientas tecnológicas para aumentar la eficiencia y la efectividad. Por último, se analizarán las oportunidades y desafíos que presenta la inteligencia artificial en el ámbito de las ventas, mostrando cómo utilizar estas innovaciones para personalizar la experiencia del cliente y mejorar los resultados comerciales. Este curso proporciona una visión integral de cómo las herramientas digitales transforman las ventas, permitiendo a los participantes adaptarse y sobresalir en el nuevo panorama comercial.

► ¿Qué aprenderás?

1. Comprenderás y aplicarás el concepto de social selling, utilizando redes profesionales como LinkedIn para generar leads y fortalecer relaciones comerciales.
2. Aprenderás a utilizar herramientas de Customer Relationship Management (CRM) para gestionar la interacción con clientes y optimizar el seguimiento de oportunidades de venta.
3. Implementarás la digitalización en cada etapa del proceso de ventas, desde la captación hasta el cierre, mejorando la eficiencia y efectividad del proceso comercial.
4. Evaluarás las oportunidades y desafíos que presenta la inteligencia artificial en ventas, aprendiendo a personalizar la experiencia del cliente y mejorar los resultados comerciales.

Este curso te proporcionará las habilidades necesarias para sobresalir en el mundo del marketing digital. No sólo aprenderás a utilizar nuevas herramientas y tecnologías, sino también a implementar estrategias de ventas eficaces y personalizadas. ¿Estás listo para llevar tu carrera al siguiente nivel? ¡Inscríbete hoy mismo!

► Contenidos del curso

Unidad 1	Transformación digital
Unidad 2	Social selling y el uso de redes profesionales
Unidad 3	Digitalización para potenciar la venta
Unidad 4	Customer Relationship Management (CRM)
Unidad 5	Inteligencia artificial: oportunidades y desafíos
Unidad 6	Factor humano en la adopción de herramientas digitales

► Cuerpo Docente

 Diego Estay

Diego Estay Zanartu

Experto en marketing y transformación digital con amplia experiencia en 3M Latinoamérica, donde lideró el crecimiento del negocio, modernizó campañas y creó procesos regionales. Además, es profesor en la Pontificia Universidad Católica de Chile en liderazgo digital e IA aplicada. Tiene un MBA con distinción y un certificado en transformación digital de Stanford.

Persuasión y Negociación

Domina la persuasión y negociación con técnicas efectivas, adapta tu estilo y logra acuerdos win-win.

► Descripción

El curso Persuasión y Negociación está diseñado para dotar a los participantes de las herramientas y estrategias necesarias para influir de manera efectiva en los demás y negociar con éxito en diversos contextos comerciales. Se explorarán los principios de persuasión, enseñando cómo aplicar técnicas psicológicas y comunicacionales para convencer de manera ética y efectiva a clientes, colegas o socios de negocios. Además, se profundizará en los estilos de negociación, ayudando a los participantes a identificar su estilo personal y adaptarlo según la situación y las partes involucradas.

El curso también incluye el estudio de los roles que cumplen integrantes de un equipo de ventas, permitiendo a los participantes comprender cómo aprovechar las fortalezas individuales de cada miembro en un equipo de negociación para lograr mejores resultados. Finalmente, se abordará el concepto de negociación win-win, enfocándose en cómo llegar a acuerdos en los que ambas partes obtengan beneficios, promoviendo relaciones comerciales duraderas y satisfactorias para todos los involucrados. Este curso proporciona una comprensión integral de la persuasión y la negociación, habilidades esenciales para alcanzar el éxito en cualquier entorno comercial.

► ¿Qué aprenderás?

1. Aprenderás a aplicar los principios de persuasión utilizando técnicas psicológicas y comunicacionales para influir de manera ética y efectiva en clientes, colegas y socios.
2. Identificarás y adaptarás tus estilos de negociación personales de acuerdo a la situación y las partes involucradas para optimizar los resultados.
3. Comprenderás los roles de los integrantes de un equipo de ventas y aprenderás a utilizar las fortalezas de cada miembro para mejorar el desempeño en negociaciones grupales.
4. Implementarás estrategias de negociación win-win para lograr acuerdos en los que ambas partes obtengan beneficios, lo que permitirá fortalecer relaciones comerciales duraderas.

Este curso está diseñado para proporcionarte habilidades prácticas y aplicables que podrás utilizar en tu vida laboral diaria. Te invitamos a unirse a nosotros para adquirir estas habilidades esenciales y llevar tu carrera al siguiente nivel. ¡No esperes más, inscríbete ahora!

► Contenidos del curso

Unidad 1	Principios de persuasión
Unidad 2	Perspectivas de género y generaciones
Unidad 3	Estilos de negociación
Unidad 4	Roles de personas en un equipo
Unidad 5	Negociación colaborativa win-win
Unidad 6	Adaptación intercultural

► Cuerpo Docente



Rodrigo Guesalaga Trautmann

Ingeniero Comercial y MBA de la Pontificia Universidad Católica de Chile, y PhD de Emory University (Estados Unidos). Profesor de Marketing de la Universidad del Desarrollo y Visiting Professor de Ravensburg Weingarten University (Alemania). Ha publicado su investigación en diversas revistas internacionales y es coautor del libro *Implementing Key Account Management* (Editorial Kogan Page). Trabajó en marketing y ventas en Nestlé Chile y Viña Errázuriz, es consultor de empresas, y ha sido expositor en diversos eventos empresariales.



Modalidades de Estudio

El diplomado está compuesto por 4 cursos que puedes realizar en la modalidad que más te acomode:

Diplomado 100% online: Los cursos tienen una estructura de 6 módulos de estudio online que realizas a tu ritmo en el lugar de estudio que más te acomode, en una plataforma de estudio disponible 24 / 7.

Diplomado online con clases en vivo: Los cursos tienen una estructura de 6 módulos de estudio online que realizas a tu ritmo y una clase en vivo para que interactúes con tus profesores y compañeros. Posibilidad de hacer preguntas en vivo y compartir buenas prácticas.



Arancel

Diplomado 100% online: \$1.290.000

Diplomado online con clases en vivo:
\$1.630.000

Consulta por beneficios vigentes.



Formas de Pago

Webpay, OneClick, transferencias electrónicas, cheques o factura.



Certificado

Al finalizar y aprobar los 4 cursos que componen el diplomado, recibirás el diploma certificado por la Universidad del Desarrollo.



Información de Contacto

Teléfono: +56 9 84219292

Correo: programasudd@eclass.cl

Página web: www.eclass.cl