

# CAPTACIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES



*Cursos técnicos virtuales de alta demanda laboral*

GUÍA DE  
CONTENIDOS



**“Propuesta SIET de Empleabilidad e Inserción Laboral”**

## Presentación del Curso:

El curso: **“Captación y Fidelización de Clientes”** está dirigido a formar especialistas en el área de ventas, los cuales serán denominados como Agente de Ventas. El agente de Ventas podrá conocer las estrategias y adquirir habilidades para realizar ventas exitosas.

Con este curso los estudiantes podrán desempeñarse en áreas como Atención al Cliente, Ventas especializadas y ventas personales dentro de las empresas, tiendas o negocios propios.

Los estudiantes estarán capacitados para brindar respuestas oportunas y satisfactorias a los clientes, a fin de lograr la fidelización a la marca o producto, además de la captación de nuevos clientes.

## Descripción General

### Objetivo del curso:

Contribuir al fortalecimiento de las habilidades y destrezas en los estudiantes del programa de Formación para el trabajo, facilitándoles herramientas, estrategias y conocimientos necesarios para desempeñarse como Agente de Ventas.

### Objetivos Específicos:

- Identificar las habilidades requeridas para ejercer como Agente de Ventas.
- Conocer los pasos para brindar una atención satisfactoria al cliente.
- Describir el procedimiento más adecuado para argumentar un producto o servicio de acuerdo al tipo de cliente para así lograr una venta exitosa.
- Aplicar el Modelo de ventas PASEAR en los procesos de captación y fidelización de clientes en diferentes casos de estudio.

### Destinatarios:

Está destinado a jóvenes que hayan egresado o estén por egresar de **Centros de Formación Técnica**, que tengan interés en desarrollar habilidades como **“Agente de Ventas”**.

### Validez curricular del curso (certificación).-

El curso “Captación y Fidelización de Clientes” bajo la modalidad virtual tiene una validez curricular certificable de 40 horas. Este valor atiende al hecho de que el estudiante, al conectarse para desarrollar el curso, invierte tiempos en navegación, investigación a partir de los contenidos sugeridos, lecturas complementarias y tiempos de espera según sea la conectividad al momento de uso.

### Programa General:

<b>PROGRAMA GENERAL</b>	
<b>CURSO: Captación y Fidelización de Clientes – Modelo PASEAR</b>	
<b>1. OBJETIVO</b>	Contribuir al fortalecimiento de las habilidades y destrezas en los jóvenes del programa de Formación para el trabajo, facilitándoles herramientas, estrategias y conocimientos necesarios para desempeñarse como Agente de Ventas, aplicando adecuadamente el Modelo de Ventas PASEAR.
<b>2. COMPETENCIA A DESARROLLAR</b>	Emplea adecuadamente las habilidades de un Agente de Ventas, haciendo uso de los conocimientos adquiridos de acuerdo Modelo de Ventas PASEAR.
<b>3. REQUISITOS</b>	<p><b>Nivel de Estudios:</b></p> <p>Estudiantes de Centros Técnicos que estén por egresar o hayan egresado.</p> <p><b>Motivación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tener muchas ganas de adquirir habilidades de atención al Cliente, en el área comercial.</li> </ul>
<b>4. JUSTIFICACIÓN</b>	Tomando en cuenta el desarrollo acelerado en el área comercial, el Vendedor o también conocido como Agente de Ventas, debe contar con las habilidades necesarias, para detectar, interpretar y comprender las necesidades reales del cliente, además de aportar en el crecimiento de la empresa en la que trabaja.

Este curso dotará de las herramientas adecuadas, para poder desempeñarse de manera óptima en sus fuentes laborales, por medio de la aplicación adecuada del Modelo de Ventas – PASEAR.

## 5. METODOLOGÍA

La metodología propuesta para el desarrollo del curso “Captación y Fidelización de Clientes” es online, (curso virtual) la misma que tiene la ventaja de permitir al estudiante avanzar a su propio ritmo; quien además contará con el apoyo y seguimiento constante de parte del tutor asignado al curso.

El contenido del curso cuenta con actividades prácticas y evaluativas, como ser foros, cuestionarios y tareas, de las cuales deberá participar el estudiante, a fin de alcanzar los objetivos propuestos por el curso.

La nota mínima de aprobación del Curso **es 60 puntos.**

MÓDULOS	UNIDADES DE APRENDIZAJE	DURACIÓN HORAS
<b>1. Introducción. Habilidades del Agente de Ventas”.</b>	1.1 Introducción. Definición de conceptos. 1.2 Marketing y sus objetivos. 1.3 La Venta. 1.4 Habilidades del Agente de Ventas.	<b>5</b>
<b>2. Habilidades Comerciales – Modelo de Ventas para la Captación y fidelización de Clientes. (Parte 1)</b>	2.1 Modelo de Ventas PASEAR. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prepárate para Vender.</li> <li>• Abre la Venta.</li> <li>• Sondea al Cliente.</li> <li>• Método STAR.</li> <li>• Escucha al cliente.</li> <li>• Argumenta la Oferta.</li> </ul>	<b>8</b>
<b>3. Habilidades Comerciales – Modelo de Ventas para la Captación y fidelización de Clientes. (Parte 2)</b>	3.1 Argumenta la Oferta. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de Objeciones.</li> <li>• Estrategias para el Manejo de Objeciones.</li> <li>• Resume y cierra la Venta.</li> <li>• Técnicas de Cierre.</li> <li>• Importancia del Modelo de Ventas – PASEAR.</li> </ul>	<b>5</b>
<b>Total horas del curso</b>		<b>18 horas</b>