

MICROCREDENCIAL EN

# Relación Virtual con el Cliente

11 HORAS

## COMPETENCIA PARA DESARROLLAR

Reconoce la importancia y el impacto que tienen las ventas en el entorno digital, así como las estrategias y herramientas tecnológicas disponibles para establecer un acercamiento y seguimiento constante con clientes durante la venta y posventa y así generar una ventaja competitiva.

## OBJETIVOS

- Perfeccionar el acercamiento a nuevos clientes en un ambiente virtual.
- Identificar las ventajas y desventajas, tanto internas como externas, de los productos conforme el mercado actual.
- Conocer las estrategias para llevar a cabo la personalización de los productos y servicios que se ofrecen para lograr una ventaja competitiva.
- Mejorar y priorizar el seguimiento individualizado a los clientes, de forma creativa y calendarizada, para poder concluir el proceso de posventa y venta cruzada

## BENEFICIOS

- En esta microcredencial el participante podrá capacitar a los vendedores en las estrategias para mejorar la relación que tengan con sus clientes y generar fidelización.  
Mejorará el posicionamiento en el mercado de los productos y servicios.  
Incrementará las ventas mediante los procesos de venta cruzada y venta escalada.

## DIRIGIDO A

- Profesionistas, líderes, coordinadores y gerentes de ventas y del área de Recursos Humanos.  
Emprendedores nuevos o con equipo de ventas ya definido.  
Estudiantes, consultores de ventas y desarrollo organizacional, personas autoempleadas en ventas minoristas, al detalle o interesadas en desarrollo organizacional.

## DURACIÓN Y MODALIDAD

11 horas |  Autodirigido

## TEMARIO

### Módulo

1

2

3

4

5

### Tema

Relación virtual con el cliente.

Personalización de producto y servicio.

Seguimiento posventa y venta cruzada.

Ventaja competitiva.

Fidelización.