



**ANÁHUAC MAYAB**  
Educación Continua

Incorpora inteligencia comercial y servicio al cliente para **fortalecer tu impacto en cada etapa del proceso de ventas**

DIPLOMADO EN  
**Dirección y Desarrollo  
de la Fuerza de Ventas**



**A DISTANCIA**





# PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA

PRESENTACIÓN  
DEL PROGRAMA

DETALLES  
DEL PROGRAMA

PLAN DE  
ESTUDIOS

CLAUSTRO  
ACADÉMICO

PROCESO DE  
INSCRIPCIÓN



**OBJETIVO** Diseña e implementa estrategias de ventas efectivas, liderando equipos comerciales y aplicando inteligencia digital para maximizar la fidelización y el valor de los clientes.

**¿POR QUÉ ESTUDIAR ESTE PROGRAMA?** En un mercado altamente competitivo, este diplomado ofrece una formación integral para planear, dirigir y optimizar la fuerza de ventas. Su valor diferencial reside en la integración de estrategia, liderazgo, innovación y las herramientas digitales de vanguardia (CRM, analítica e Inteligencia Artificial), asegurando resultados profesionales y una mayor rentabilidad comercial en cualquier sector o emprendimiento propio.



**ANÁHUAC MAYAB**  
Educación Continua



## LO QUE APRENDERÁS EN ESTA EXPERIENCIA



**Planearás y gestionarás el proceso de ventas de forma estratégica y profesional.**



**Dominarás técnicas avanzadas de persuasión, manejo de objeciones y cierre de ventas.**



**Desarrollarás equipos de ventas de alto rendimiento con enfoque en innovación y resultados.**



**Integrarás CRM, analítica de datos e inteligencia artificial para optimizar tus procesos comerciales.**



**Crearás experiencias de valor que aumenten la satisfacción y lealtad de los clientes.**





# PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA

PRESENTACIÓN  
DEL PROGRAMA

DETALLES  
DEL PROGRAMA

PLAN DE  
ESTUDIOS

CLAUSTRO  
ACADÉMICO

PROCESO DE  
INSCRIPCIÓN

## ¿PARA QUIÉN ES ESTE PROGRAMA?

Dirigido a profesionales y emprendedores que buscan potenciar la fuerza de ventas de su empresa o proyecto.

- Es ideal para personas que:
- Sean responsables de ventas o desarrollo comercial en cualquier tipo de empresa.
- Busquen mejorar sus habilidades de negociación, cierre y fidelización de clientes.
- Quieran liderar equipos de ventas y proyectos comerciales de forma estratégica.
- Deseen aplicar herramientas digitales y analítica para mejorar los resultados comerciales.
- Tengan poca o nula experiencia en dirección comercial y busquen una formación integral.



**ANÁHUAC MAYAB**  
Educación Continua



# PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA

PRESENTACIÓN  
DEL PROGRAMA

DETALLES  
DEL PROGRAMA

PLAN DE  
ESTUDIOS

CLAUSTRO  
ACADÉMICO

PROCESO DE  
INSCRIPCIÓN

## COMPETENCIAS A DESARROLLAR



**Diseñar y gestionar embudos de venta y pipelines efectivos.**



**Mapear la experiencia del cliente y crear valor en cada interacción.**



**Implementar estrategias de fidelización y servicio al cliente.**



**Liderar y motivar equipos de ventas de alto desempeño.**



**Integrar estrategia, liderazgo, innovación y herramientas digitales para la optimización comercial.**



**ANÁHUAC MAYAB**  
Educación Continua



# DETALLES DEL PROGRAMA

PRESENTACIÓN  
DEL PROGRAMA

DETALLES DEL  
PROGRAMA

PLAN DE  
ESTUDIOS

CLAUSTRO  
ACADÉMICO

PROCESO DE  
INSCRIPCIÓN



Modalidad:

**A distancia**



Nivel:

**Intermedio**



Horario:

**Viernes de 18:00 a 22:00 hrs y sábados de  
09:00 a 13:00 hrs**



Duración:

**100 horas (4 meses)**



Módulos:

**4 módulos**



Inversión:

**Inscripción de \$5,000 y 4  
colegiaturas de \$5,000 MXN**



**ANÁHUAC MAYAB**  
Educación Continua



## M1

### Planeación estratégica y gestión del proceso de ventas

- 1.1. Fundamentos de la gestión comercial moderna
- 1.2. La planeación estratégica en ventas
- 1.3. Investigación de mercados y segmentación de clientes
- 1.4. Prospección avanzada y calificación de clientes
- 1.5. Diseño del embudo de ventas y pipeline
- 1.6. Uso de herramientas digitales (CRM, IA, analítica de datos)
- 1.7. Definición de KPI y tableros de control



## M2

### Negociación, objeciones y cierre de ventas

- 2.1. Principios de negociación estratégica
- 2.2. Psicología de la persuasión en el proceso comercial
- 2.3. Manejo de objeciones: técnicas y estrategias
- 2.4. Estilos y técnicas de cierre (consultivo, emocional, directo, escalonado)
- 2.5. Construcción de relaciones comerciales de largo plazo
- 2.6. Venta consultiva y venta de soluciones
- 2.7. Simulaciones de negociación y role plays



M3

**Inteligencia comercial, dervicio al cliente y fidelización**

- 3.1. Inteligencia comercial: identificar y aprovechar oportunidades
- 3.2. Estrategias de generación de valor (3V: Valor, Velocidad, Verdad)
- 3.3. Mapas de experiencia del cliente (Customer Journey)
- 3.4. El servicio al cliente como diferenciador competitivo
- 3.5. Estrategias postventa y fidelización de clientes
- 3.6. Manejo de quejas y recuperación del servicio
- 3.7. Métricas de satisfacción y lealtad (NPS, CES, CSAT)

M4

**Liderazgo, innovación y proyecto integral de ventas**

- 4.1. Liderazgo y coaching en equipos de ventas
- 4.2. Inteligencia emocional aplicada al liderazgo comercial
- 4.3. Comunicación efectiva y gestión de conflictos
- 4.4. Diseño y gestión de equipos de alto rendimiento
- 4.5. Innovación en modelos de ventas y tendencias digitales
- 4.6. Perfil de los vendedores exitosos en la era actual













# SOBRE LA ANÁHUAC MAYAB



Con **más de 40 años de trayectoria**, en la **Universidad Anáhuac Mayab** hemos trabajado de manera constante para ofrecerte los mejores programas educativos en la región, diseñando contenidos que responden a las demandas actuales de nuestra sociedad.

Nuestros programas de **Educación Continua** incluyen una amplia variedad de opciones que abarcan desde **conocimientos técnicos en áreas especializadas hasta el desarrollo de habilidades blandas, como liderazgo, comunicación y trabajo en equipo**, asegurando que complementes tu perfil profesional con herramientas de alto valor y conexiones que impulsarán tu crecimiento personal y profesional.

## CONOCE NUESTRAS CERTIFICACIONES.

Miembros de:

**uni>ersia**



Acreditados por:



**FIMPES**



# PROCESO DE INSCRIPCIÓN

PRESENTACIÓN  
DEL PROGRAMA

DETALLES DEL  
PROGRAMA

PLAN DE  
ESTUDIOS

CLAUSTRO  
ACADÉMICO

PROCESO DE  
INSCRIPCIÓN

1

Entra a nuestra página:  
**merida.anahuac.mx**  
**/educacion-continua**



2

**Encuentra el  
programa** de  
tu preferencia.

3

**Clic al botón  
«Inscríbete  
ahora»**, el cual te  
redireccionará a  
nuestra plataforma  
de pagos.

4

**Crea tu cuenta**  
con los datos:  
Nombre, correo  
electrónico y  
teléfono.

5

**Realiza el pago  
de tu inscripción**  
al programa  
educativo.

/educacion-co



Selecciona... ▾



Inscríbete ahora



Nombre



Pagar



**ANÁHUAC MAYAB**  
Educación Continua



Continúa tu  
**crecimiento  
profesional**



**ANÁHUAC MAYAB**  
Educación Continua



**CARLOS CARRILLO**



**TEL/** (999) 942 48 00 **EXT/** 1613



**MAIL/** [carlos.carrillo@anahuac.mx](mailto:carlos.carrillo@anahuac.mx)



**WEB/** [merida.anahuac.mx/educacion-continua](http://merida.anahuac.mx/educacion-continua)