



**ANÁHUAC MAYAB**  
Educación Continua

Impulsa el crecimiento de tu proyecto  
**fortaleciendo tus habilidades de comunicación,  
negociación y toma de decisiones** para generar  
relaciones duraderas y resultados sostenibles.

## TALLER EN **Ventas y Atención al Cliente para Emprendedores**



**A DISTANCIA**





# PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA

PRESENTACIÓN  
DEL PROGRAMA

DETALLES  
DEL PROGRAMA

PLAN DE  
ESTUDIOS

CLAUSTRO  
ACADÉMICO

PROCESO DE  
INSCRIPCIÓN



**OBJETIVO** Desarrolla habilidades y estrategias integrales de ventas y atención al cliente que te permitan atraer, cerrar y fidelizar prospectos, creando experiencias memorables para tu emprendimiento.

**¿POR QUÉ ESTUDIAR ESTE PROGRAMA?** Este taller ofrece un enfoque práctico y digital único que permite a los participantes salir con un protocolo de atención y un plan de fidelización adaptados a su propio negocio. A través del dominio de herramientas como CRM y WhatsApp Business, junto con técnicas de storytelling aplicadas a la venta, el emprendedor logra diferenciarse de la competencia y construir relaciones profesionales duraderas bajo la guía de expertos con trayectoria global.

## LO QUE APRENDERÁS EN ESTA EXPERIENCIA



**Cerrarás ventas efectivas adaptadas a tu producto y cliente meta.**



**Dominarás herramientas de comunicación verbal, no verbal y storytelling persuasivo.**



**Integrarás WhatsApp Business y redes sociales para optimizar tus procesos comerciales.**



**Diseñarás experiencias de atención que generen satisfacción, lealtad y recomendaciones.**



**Gestionarás objeciones y problemas de manera profesional y estratégica.**





# PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA

PRESENTACIÓN  
DEL PROGRAMA

DETALLES  
DEL PROGRAMA

PLAN DE  
ESTUDIOS

CLAUSTRO  
ACADÉMICO

PROCESO DE  
INSCRIPCIÓN

## ¿PARA QUIÉN ES ESTE PROGRAMA?

Dirigido a emprendedores y pequeños empresarios que buscan fortalecer sus ventas y mejorar la experiencia de sus clientes.

Es ideal para personas que:

- ✓ Tengan un emprendimiento o proyecto y quieran aumentar sus ventas.
- ✓ Busquen mejorar la relación y fidelización de sus clientes.
- ✓ Deseen aprender técnicas de comunicación persuasiva y negociación.
- ✓ Quieran aplicar herramientas digitales para optimizar procesos comerciales.



**ANÁHUAC MAYAB**  
Educación Continua



## COMPETENCIAS A DESARROLLAR



**Aplicar técnicas de venta efectivas y adaptadas al cliente meta.**



**Manejar objeciones y cerrar ventas con seguridad y estrategia.**



**Diseñar y ejecutar experiencias de atención que fidelicen clientes.**



**Usar herramientas digitales para el seguimiento y gestión comercial.**



# DETALLES DEL PROGRAMA

PRESENTACIÓN  
DEL PROGRAMA

DETALLES DEL  
PROGRAMA

PLAN DE  
ESTUDIOS

CLAUSTRO  
ACADÉMICO

PROCESO DE  
INSCRIPCIÓN



Modalidad:

**A distancia**



Nivel:

**Introductorio**



Inversión:

**Inscripción \$4,000 y 3 colegiaturas de  
\$4,000 MXN**



Duración:

**48 horas (14 sesiones)**



Módulos:

**2 módulos**



Horario:

**Jueves de 18:00 a 22:00 hrs**



**ANÁHUAC MAYAB**  
Educación Continua

M1

Técnicas de venta

- 1.1. Fundamentos de la venta

1.1.1. El proceso de venta en el emprendimiento

1.1.2. Perfil del consumidor y segmentación

1.1.3. La psicología del comprador

1.2. Prospección y contacto con clientes

1.2.1. Identificación de clientes potenciales

1.2.2. Canales de prospección (redes sociales, networking, referidos)

1.2.3. Estrategias para captar la atención

1.3. Comunicación persuasiva
- 1.3.1. Técnicas de comunicación verbal y no verbal

1.3.2. Escucha activa y empatía

1.3.3. Storytelling aplicado a la venta

1.4. Presentación y argumentación de valor

1.4.1. Cómo presentar tu producto/servicio de forma irresistible

1.4.2. Manejo de objeciones

1.4.3. Demostraciones y evidencias de valor

1.5. Cierre de ventas
- 1.5.1. Tipos de cierres efectivos

1.5.2. Detección del momento adecuado

1.5.3. Técnicas de negociación

1.6. Prácticas de role play

1.6.1. Simulación de casos reales de ventas

1.6.2. Retroalimentación personalizada

1.6.3. Diseño de pitch comercial propio



M2

Atención y fidelización

2.1. La experiencia del cliente

- 2.1.1. Importancia de la atención en el emprendimiento
- 2.1.2. Expectativas vs. realidad del cliente
- 2.1.3. El viaje del cliente (Customer Journey)
- 2.2. Servicio al cliente en la práctica
  - 2.2.1. Principios de atención efectiva
  - 2.2.2. Comunicación con clientes difíciles
  - 2.2.3. Resolución de problemas y quejas

2.3. Fidelización y lealtad

- 2.3.1. Diferencia entre cliente satisfecho y cliente leal
- 2.3.2. Estrategias de fidelización (beneficios, recompensas, valor agregado)
- 2.3.3. Uso de CRM y herramientas digitales básicas
- 2.4. Gestión de relaciones con clientes
  - 2.4.1. Construcción de relaciones a largo plazo
  - 2.4.2. Postventa como estrategia de crecimiento
  - 2.4.3. Referidos y marketing boca a boca

2.5. Atención en entornos digitales

- 2.5.1. WhatsApp Business, redes sociales y e-commerce
- 2.5.2. Personalización en la atención digital
- 2.5.3. Automatización vs. trato humano
- 2.6. Taller final: Plan de fidelización
  - 2.6.1. Diseño de protocolo de atención al cliente
  - 2.6.2. Plan de fidelización para cada emprendimiento
  - 2.6.3. Presentación y retroalimentación de proyectos









# 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)