



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE  
VALPARAÍSO



CURSO

**HABILIDADES Y TÉCNICAS PARA LA  
VENTA EFICIENTE EN EL CONTEXTO DEL  
NUEVO CONSUMIDOR**

VICERRECTORÍA DE  
VINCULACIÓN  
CON EL MEDIO **PUCV**

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALPARAÍSO

Comisión Nacional  
de Acreditación  
CNA-Chile

**7**  
AÑOS

UNIVERSIDAD ACREDITADA  
NIVEL DE EXCELENCIA  
DOCENCIA DE PREGRADO  
GESTIÓN INSTITUCIONAL  
DOCENCIA DE POSTGRADO  
INVESTIGACIÓN  
VINCULACIÓN CON EL MEDIO  
HASTA ENERO 2020

# PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALPARAÍSO

**FORMACIONCONTINUA**PUCV.CL

# INFORMACIÓN GENERAL

## ANTECEDENTES GENERALES

**Modalidad:** Online con clases en vivo

**Horas Sincrónicas:** 22 horas

**Fecha de Inicio:** 27 de mayo de 2026

**Horas preparación taller:** 04 horas

**Fecha de Cierre:** 11 de julio de 2026

**Horas Totales:** 26 horas

**Horario:** Miércoles de 18:30 a 21:30

**Plataforma de Clases:** Zoom

**Valor:** \$350.000

## Descripción del Programa

Habilidades y técnicas para la venta eficiente en el contexto del nuevo consumidor se concibe como una instancia formativa orientada al fortalecimiento integral de las competencias técnicas y transversales necesarias para desempeñarse de manera efectiva en el ámbito de las ventas. El preparar a los profesionales de las áreas comerciales y ventas para desempeñarse en el nuevo escenario mundial considerando las características del cliente que surgió post pandemia, logrando como empresa mejorar la eficiencia de las ventas con un mayor retorno de la inversión en ventas. Esta instancia formativa está orientada al fortalecimiento integral de las competencias técnicas y transversales necesarias para desempeñarse de manera efectiva en el ámbito de las ventas.

# OBJETIVO, COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

## **Objetivo del Programa**

El objetivo general del programa es desarrollar en los/as participantes las competencias necesarias para mejorar su desempeño en ventas, mediante la adquisición de conocimientos, habilidades y herramientas prácticas asociadas a la planificación comercial, comunicación efectiva, negociación, manejo de objeciones, cierre de ventas, trabajo en equipo y fidelización de clientes.

## **A quién va dirigido**

El programa está dirigido a vendedores, ejecutivos comerciales, emprendedores, profesionales de áreas comerciales y personas que se desempeñen o deseen desempeñarse en funciones vinculadas a la venta de productos o servicios, tanto en organizaciones públicas como privadas. No se requiere formación previa específica en ventas.

## **Competencias**

- Aplica técnicas y estrategias de venta acordes a las necesidades del cliente y al contexto organizacional.
- Comunica de manera efectiva propuestas de valor, productos y servicios.
- Gestiona procesos de negociación, manejo de objeciones y cierre de ventas.
- Utiliza indicadores de desempeño para evaluar la eficiencia del proceso comercial.
- Trabaja colaborativamente en equipos de venta, gestionando el estrés y la resolución de conflictos.
- Implementa estrategias de servicio al cliente orientadas a la fidelización y retención.

# CONTENIDOS Y METODOLOGÍA

## Resultados de Aprendizaje

- Identifica las etapas y elementos clave del proceso de ventas.
- Analiza las necesidades del cliente para ofrecer soluciones comerciales pertinentes.
- Analiza diagnósticos institucionales para identificar brechas y prioridades de mejora.
- Aplica técnicas de negociación, manejo de objeciones y cierre efectivo de ventas.
- Utiliza indicadores (KPIs) para medir y evaluar la eficiencia de las ventas.
- Diseña estrategias de servicio al cliente orientadas a la fidelización.
- Elabora y presenta un caso aplicado de ventas integrando los contenidos del programa.

## Contenidos

### Módulo 1: Introducción al proceso de ventas

- Planificación de las ventas
- Importancia del cliente
- Cliente post pandemia

### Módulo 2: Fundamentos de las ventas

- Características de un vendedor exitoso
- Identificación de necesidades del cliente
- Presentación efectiva de productos

### Módulo 3: Habilidades blandas para el éxito en ventas

- Negociación con el cliente
- Resolución de conflictos
- Manejo del estrés y la frustración

### Módulo 4: Herramientas avanzadas de ventas

- KPIs para medir la eficiencia de las ventas
- Manejo de objeciones
- Cierre efectivo de ventas

## **Módulo 5: Trabajo en equipo y colaboración**

- Fundamentos del trabajo en equipo
- Colaboración y apoyo mutuo
- Construcción de un ambiente de trabajo positivo

## **Módulo 6: Servicio al cliente y fidelización**

- Estrategias para mejorar la satisfacción del cliente
- Tipos de clientes y estrategias de fidelización
- Retención de clientes

## **Módulo 7: Taller aplicado**

- Presentación grupal de un caso real vinculado a la empresa o emprendimiento del participante.

## **Metodología**

El programa se desarrolla mediante una metodología activa, de carácter práctico, basada en el aprendizaje basado en problemas. Las sesiones combinan exposiciones conceptuales con el análisis de casos, ejercicios aplicados y actividades colaborativas, orientadas a la transferencia directa de los aprendizajes al contexto laboral de los participantes.

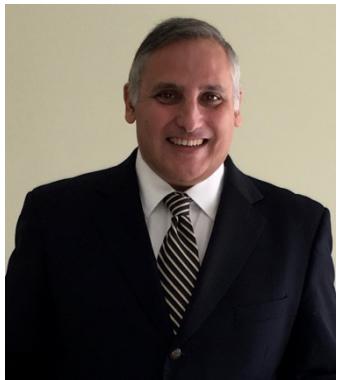
## **Plan de Evaluación**

**Para la aprobación del programa, el o la participante deberá cumplir con los siguientes requisitos:**

- Participación activa en las actividades del curso.
- Desarrollo y presentación de un trabajo grupal en el Módulo VII, consistente en un caso aplicado que integre los contenidos abordados durante el programa.
- La evaluación final se calificará en escala de 1,0 a 7,0, siendo requisito mínimo para la aprobación obtener una nota igual o superior a 4,0.

# Equipo Docente

## Gustavo Amtmann



Administrador Público de la Universidad de Chile, con Postítulo en Evaluación de Proyectos en la misma casa de estudios. Posee un Magíster en Gestión Tributaria de la Universidad Finis Terrae y un Magíster en Dirección de Empresas (MBA), un Postgrado en Administración de Empresas (DPA) y un Programa Avanzado en Dirección de Ventas, todos cursados en la Universidad Adolfo Ibáñez.

Su trayectoria profesional se ha desarrollado en el ámbito gerencial, consultoría y profesor universitario de cursos de pre y postgrado en las áreas de comercio exterior, evaluación de proyectos, planificación estratégica, área comercial y ventas, así como emprendimiento.

Cuenta con una importante experiencia implementando estrategias comerciales, administrando y capacitando la fuerza de ventas, logrando revertir instituciones que tenían una situación deficitaria para llevarlas a obtener un resultado positivo. Así como logrando la escalabilidad empresarial, adaptándose a la demanda del mercado de manera eficiente y mejorando la calidad de los productos y/o servicios en las actividades económicas comercio, servicios, salud y startup.

Participó en el extranjero de la creación de empresas en las áreas de seguros, salud y tecnología, además de desempeñarse como asesor en proyectos exportadores asociativos en los sectores minería, salud y retail para exportar productos y servicios en el mercado latinoamericano.

Cuenta con una amplia y exitosa experiencia obteniendo subsidios no reembolsables públicos y privados, como la implementación de campañas de fundraising, para ayudar al crecimiento de las empresas y desarrollo de proyectos.

La Dirección Regional Metropolitana de CORFO el año 2003 lo premió por los exitosos resultados en las consultorías desarrolladas en los ámbitos financieros, comerciales, estratégicos y administrativos: Laboratorio Dental Otto Schulz, Muebles y Decoraciones Haase Limitada y Tecnocal Limitada.

Profesor del Diplomado de Comercio Internacional de Prochile y la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile el cual tuvo como objetivo preparar a las empresas pyme s y medianas para desarrollar su proceso de exportación de productos o servicios, el cual fue dictado en todas las regiones del país.

Integrante del Consejo Consultivo en Compras Verdes presidido por Chilecompra, instancia de discusión de los ajustes que se requieren para lograr ampliar el mercado a empresas ambientalmente amigables, que permitan a los compradores públicos explicitar su preferencia por productos y servicios ambientalmente amigables y traspasar esas preferencias a sus procesos de evaluación y selección de ofertas.

Experiencia valorizando empresas dirigido al desarrollo de procesos de venta, compra, fusiones, entrada/salida de socios y reorganizaciones.

En la actualidad se dedica como asesor a ofrecer orientación y servicios especializados a las empresas para mejorar la gestión, eficiencia y rentabilidad de sus negocios, abarcando las áreas de finanzas, comercial, contabilidad, recursos humanos, y estrategia, ayudando a resolver problemas, cumplir normativas y alcanzar objetivos de crecimiento de forma sostenible.



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE  
VALPARAÍSO

## FORMACIÓN CONTINUA

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE  
VALPARAÍSO

FONO +56 32 227 2744

MAIL FORMACION.CONTINUA@PUCV.CL

AV. BRASIL N° 2950, VALPARAÍSO, CHILE.