

TALLER

ESTRATEGIAS DE GESTIÓN COMERCIAL

Y CUSTOMER EXPERIENCE

ESTE TALLER FORMA PARTE DE LA CERTIFICACIÓN EN ESTRATEGIA Y NEGOCIOS



Este taller busca potenciar la captación y retención de clientes a través de una estrategia comercial integral. Abordado la gestión comercial, experiencia del cliente (Customer Experience), omnicanalidad, estrategias de pricing y maximización de la rentabilidad; proporcionando herramientas prácticas para optimizar la relación con los clientes y mejorar el desempeño empresarial.


OBJETIVO DEL PROGRAMA


- Desarrollar una visión estratégica para captar, retener y fidelizar clientes.
- Implementar una estrategia comercial basada en datos y análisis de rentabilidad.
- Integrar la omnicanalidad y el customer experience para mejorar la relación con los clientes.
- Aplicar estrategias de pricing efectivas para maximizar ingresos y competitividad.

DIRIGIDO A:

Gerentes comerciales, líderes de ventas, responsables de marketing y servicio al cliente, emprendedores y profesionales que buscan fortalecer su estrategia comercial, mejorar la experiencia del cliente y maximizar la rentabilidad de su negocio.

Para más información contacte a ExEd:

 Tel. +503 2507-6518 | 6009-7889

 E-mail: gsmejia@monicaherrera.edu.sv



ExEd
Executive
Education

CONTENIDO DEL PROGRAMA

1. Gestión comercial y desarrollo de estrategias de captación

- Fundamentos de la gestión comercial
- Dimensiones de la actividad comercial
- Proceso de prospección y conversación

2. Retención de clientes y estrategias de fidelización

- El consumidor y comportamiento
- Propuesta de valor
- Empatizar y mejorar la retención

3. Customer experience y omnicanalidad

- Principios, diseños de experiencia en diferentes puntos de contacto
- Estrategias de omnicanalidad y medición del impacto

4. Pricing y rentabilidad


- Fundamentos del pricing
- Elasticidad de precios y la percepción de valor del cliente
- Estrategias de precios para maximizar la rentabilidad

5. Implementación y optimización de la estrategia comercial

- Diseño de planes de acción comerciales con indicadores
- Seguimiento y análisis de resultados para ajustes estratégicos
- Optimización de procesos comerciales y experiencia del cliente basada en datos

Para más información contacte a ExEd:

 Tel. +503 2507-6518 | 6009-7889


 E-mail: gsmejia@monicaherrera.edu.sv



ExEd
Executive
Education



**Consultor y facilitador
empresarial**

 [juan_francia](#)

Impartido por:

JUAN FRANCIA


Con más de 20 años de experiencia en gestión comercial, así como en la formación y gestión de fuerzas de ventas. Se ha desarrollado como gerente regional de multinacionales como SAP México y Centroamérica, IMR Inc. Denver Colorado, Xerox Centroamérica.

Experiencia en consultoría para el sector PYME en proyectos de organismos como el Banco Interamericano de Desarrollo, USAID y FUNDES Internacional. Consultor y facilitador de programas de fortalecimiento empresarial como: "Progresando juntos" de Industrias La Constancia y "Lidera" del Banco Azul.

Es docente de las carreras de la Escuela Mónica Herrera y programas de Executive Education. Es Administrador de empresas de la Universidad Francisco Gavidia, consultor empresarial de la Universidad de El Salvador. Certificado en el programa de Formando Catalizadores.

Para más información contacte a ExEd:

 Tel. +503 2507-6518 | 6009-7889

 E-mail: gsmejia@monicaherrera.edu.sv



ExEd
Executive
Education



EDUCACIÓN EJECUTIVA EN LA MÓNICA HERRERA

En la Escuela Mónica Herrera, a través de nuestra unidad de Executive Education, generamos competencias gerenciales de vanguardia y experiencias disruptivas mediante programas de capacitación en modalidad abierta y modalidad corporativa (cerrada o in-house). Con una gran trayectoria en la diversidad de experiencias de aprendizaje, potenciamos la autonomía en una experimentación constante hacia la innovación.

Modalidades de capacitación:

Abierto:


Contamos con programas de formación profesional adaptadas a las necesidades y objetivos de negocio de las organizaciones en campos como: marketing y comunicaciones, innovación y metodologías ágiles, liderazgo, estrategia y negocios.


Corporativa:

Programas cerrados o in-house, diseñados específicamente para las necesidades de cada organización.

“SOMOS UN HUB GENERADOR DE CONOCIMIENTOS, COMPETENCIAS Y HABILIDADES GERENCIALES”.

Para más información contacte a ExEd:

 Tel. +503 2507-6518 | 6009-7889

 E-mail: gsmejia@monicaherrera.edu.sv



ExEd
Executive
Education



BENEFICIOS DE PROGRAMAS ExEd



- Metodología "Learning by doing"
- Programas de excelencia académica
- Capacitadores profesionales en el área
- Networking
- Acceso a MoniClass

MICRO CREDENCIAL ExEd



Es una experiencia formativa de corta duración para que el participante adquiera la competencia de una habilidad asociadas a una misma ruta de aprendizaje y pueda poner en práctica en su entorno laboral

METODOLOGÍA PRESENCIAL



- Comunicación directa con el facilitador.
- Exposiciones interactivas con participantes.
- Material de estudio.
- Talleres prácticos en cada sesión.

PROGRAMAS EDUCATIVOS ExEd




Una experiencia formativa de larga duración para que el participante desarrolle una serie de habilidades técnicas y sociales para proporcionar conocimientos avanzados y obtener competencias en un área particular, a través de múltiples talleres que le permitirán adquirir nuevos conocimientos, métodos y herramientas de pensamiento estratégico para tomar decisiones informadas según los objetivos de su organización.


REQUISITOS PARA CLASES ONLINE



- Computadora, laptop o Tablet
- Plataforma de enseñanza MOODLE
- Conexión a internet estable
- Micrófono y parlantes
- Webcam (no indispensable)
- Plataformas de videoconferencia ZOOM/TEAMS

Para más información contacte a ExEd:

 Tel. +503 2507-6518 | 6009-7889

 E-mail: gsmejia@monicaherrera.edu.sv



ExEd
Executive
Education