

DIPLOMADO EN VENTAS  
ESTRATÉGICAS Y ATENCIÓN  
AL CLIENTE DIGITAL  
EN LÍNEA  
(96 horas)

## Objetivo:

- Desarrollar competencias y habilidades de comunicación efectivas en entornos de ventas digitales, integrando estrategias de servicio al cliente que incrementen la satisfacción, la fidelización y la conversión en plataformas digitales.

## Dirigido a:

- Profesionales de ventas que desean adaptar y mejorar sus habilidades en el entorno digital.
- Ejecutivos comerciales que buscan implementar estrategias efectivas de comunicación y servicio en plataformas digitales.
- Emprendedores y dueños de negocios que desean optimizar sus ventas online y fortalecer la experiencia del cliente en sus canales digitales.
- Estudiantes de marketing, negocios o comunicación que quieran especializarse en ventas digitales.
- Consultores y formadores que deseen ampliar sus conocimientos sobre las mejores prácticas en la comunicación y ventas en el entorno digital.
- Equipos de servicio al cliente que busquen mejorar la atención y gestión de clientes a través de canales digitales.

## Reconocimiento:

- Al finalizar tu programa recibirás:
  - **Diploma Digital** con **validez curricular** y **tecnología Blockchain** con código QR y de verificación.

## ¿Por qué UVM?

Tenemos **más de 60 años** de **experiencia académica**, más de **150 programas educativos** y más de **180 programas de excelencia** a nivel nacional.

Adquieres **conocimientos** y **habilidades esenciales** que puedes **aplicar de inmediato** en tu **actividad profesional**.

Los **profesores** que imparten las **Certificaciones** y **Diplomados** son **expertos reconocidos** en sus campos.

Tienes **flexibilidad educativa** que te permite **estudiar a tu ritmo**, a **cualquier hora** y en **cualquier lugar**.

Los **Diplomados** y **Certificaciones UVM** enriquecen tu **CV** y te posicionan como **el mejor candidato**.

## Al estudiar el programa podrás:

Aprender sobre el ecosistema del comercio digital.



Conocer técnicas de ventas consultivas, estrategias de fidelización y gestión de reputación.



Mejorar la satisfacción del cliente, cerrar más ventas y adaptarse a las tendencias del mercado.



# BLOQUES DE APRENDIZAJE



# BLOQUES DE APRENDIZAJE

## Introducción a las Ventas Digitales y Comunicación en Línea

1. Evolución del comercio digital
2. Características del cliente digital
3. Canales de comunicación digital en ventas
4. Diferencias entre comunicación en línea y presencial
5. Técnicas de persuasión digital
6. Barreras y desafíos en la comunicación digital
7. Herramientas de comunicación en ventas online: email, chatbots, redes sociales

## Estrategias de Servicio al Cliente en el Entorno Digital

1. Principios del servicio al cliente en el entorno digital
2. Expectativas y comportamiento del consumidor digital
3. Resolución de problemas en tiempo real
4. Personalización del servicio: cómo segmentar clientes
5. Uso de automatización y chatbots en el servicio
6. Medición de la satisfacción del cliente en plataformas digitales
7. Mejores prácticas en la atención postventa digital

## Técnicas de Venta Consultiva en Plataformas Digitales

1. Venta consultiva vs. venta tradicional
2. Ciclo de ventas en entornos digitales
3. Identificación de necesidades y problemas del cliente
4. Técnicas de escucha activa y formulación de preguntas clave
5. Presentación de soluciones en plataformas digitales
6. Manejo de objeciones online
7. Estrategias de cierre de ventas en el entorno digital

## Comunicación Persuasiva y Manejo de Objeciones en Entornos Digitales

1. Elementos de la comunicación persuasiva
2. Técnicas de persuasión aplicadas a ventas digitales
3. Identificación de objeciones comunes en ventas online
4. Estrategias para superar objeciones en tiempo real
5. Uso de la psicología del consumidor en la persuasión digital
6. Argumentación efectiva en canales de comunicación digital
7. Casos prácticos: manejo de objeciones en diferentes plataformas

## Gestión de la Diputación Digital y Fidelización del Cliente

1. Importancia de la reputación digital en ventas
2. Monitoreo y gestión de la reputación online
3. Estrategias de fidelización del cliente digital
4. Programas de lealtad en ventas digitales
5. Gestión de comentarios y reseñas online
6. Manejo de crisis de reputación en redes sociales.
7. Buenas prácticas de atención y seguimiento post-venta

## Innovación y Tendencias en las Ventas Digitales

1. Evolución de las tecnologías en ventas digitales
2. Impacto de la inteligencia artificial y big data en ventas
3. Uso de realidad aumentada y realidad virtual en el servicio al cliente
4. Omnicanalidad: integración de canales para una mejor experiencia del cliente
5. Social selling y su aplicación en ventas digitales
6. E-commerce de voz: ventas a través de asistentes virtuales
7. Futuro de las ventas digitales: tendencias a seguir



# Beneficios de la modalidad

**Clases en vivo, actividades interactivas y casos prácticos.** Puedes interactuar con profesores y otros alumnos para tener una experiencia más enriquecedora.

**Networking.** Tienes la oportunidad de construir una red de contactos profesionales con otras personas que tienen intereses similares o se desempeñan en el mismo ámbito.

**Estudia a tu ritmo.** Consulta todas las sesiones grabadas en el horario que más te convenga.

**Soporte técnico.** Cuentas con atención técnica en todo momento para ayudarte a solucionar cualquier problema que se presente.

**Asesoría y acompañamiento.** Tienes un tutor que te brindará apoyo a través de enlaces en vivo, chat o WhatsApp para resolver cualquier duda.

## SÉ PARTE DE LA UVM



@uvmmx



uvm



@uvmmx



uvm.mx