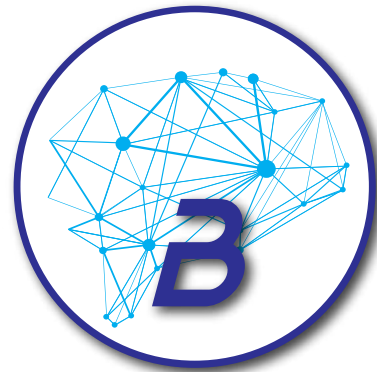




BRAINAMICS

DIPLOMADO

GESTIÓN COMERCIAL Y

VENTAS

Conducente a **Certificación Internacional** otorgada por
Electronics Technician Association International
de Estados Unidos



ETA APPROVED SCHOOL
LATINAMERICA



BRAINAMICS te ayuda a crecer con nuestros Diplomados

Un Diplomado consta de la entrega de un diploma que acredita la adquisición de un nuevo conocimiento en el campo tecnológico de estudios. En ese sentido, ayudan a profundizar en un tema determinado logrando un nivel de especialización según el nuevo conocimiento adquirido. Por lo tanto, es importante destacar que no incluye la adquisición de un grado académico, y por ello puedes estudiarlo sin necesidad de tener un título profesional o grado académico previo.

El Diplomado extendido por Brainamics, es una acreditación de estudios técnicos de alto nivel diseñado para los profesionales en un campo específico de la tecnología. Cada alumno Diplomado recibe una credencial y su Certificado que acredita la posesión de esta distinción.

Por lo general los diplomados exigen que los postulantes posean un grado o título profesional o, al menos, estén cursando los últimos años de una carrera. En el caso de Brainamics, exige que el alumno haya completado los módulos de estudios Foundation Courses, Specialist Courses, o Certification Courses según exija el programa, indistintamente de la carrera previa del alumno.

*Buscamos impulsar tu carrera profesional,
aunque no cuentes con estudios formales!!!*

0% costo empresa
100% costo sence



■ Código Sence: 1238025156

■ Nombre Curso: Integración de Métodos de Ventas y Servicio
al cliente

■ Modalidad de instrucción: E-Learning

■ Valor Efectivo por Participante: \$772.800

■ Valor Hora Efectivo: \$5.600

■ Valor Hora Imputable: \$5.600

■ Valor Imputable por Participante: \$772.800

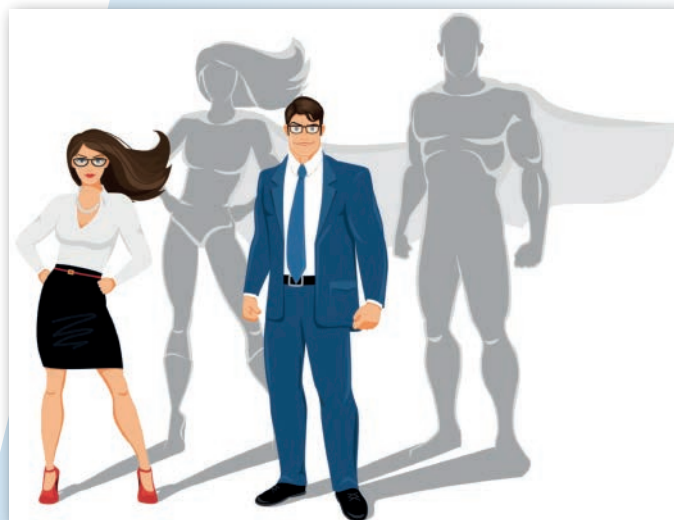
■ Numero de Horas: 138



COSTO \$0 EMPRESA

Costo \$0 para Empresas

El Curso, al tener reconocimiento oficial por SENCE, otorga cobertura de \$4.000 por participante por hora del curso, y cubre el total de las horas declaradas del curso. El valor total del curso es entonces 100% imputable a la Franquicia Tributaria de SENCE, siendo este monto rebajado en su totalidad de impuestos que debe pagar la empresa en Abril del año siguiente.



100% ONLINE

100% Online. Pero además, tenemos todos los formatos.

Somos una Empresa Tecnológica. Hoy, producto de la nueva Revolución Industrial y la creciente demanda por el Teletrabajo nuestros programas de Educación Continua y Capacitación se encuentran 100% en línea, con material multimedia que no tan solo permite trabajar de forma asincrónica y evaluar automáticamente a los alumnos, sino que además nuestros programas de estudio permiten acceder a Certificaciones Internacionales.

100% SENCE

¿Por qué usar la Franquicia Tributaria?

La Empresa tiene derecho a utilizar el 1% del monto de sus remuneraciones anuales en Capacitación para sus trabajadores. **De no utilizarlo, ese monto se pierde para la Empresa** y es tomado por el Estado para planes sociales.

Capacitando a los trabajadores, el empleador aumenta su competitividad en el mercado, fortalece sus relaciones con su equipo de trabajo, reduce las pérdidas económicas por mejoras en sus procedimientos, y otorga crecimiento a su Organización, usando un beneficio estatal por derecho para la Empresa.



DIPLOMADO EN GESTIÓN COMERCIAL Y VENTAS Certified Customer Service Specialist

Objetivo General

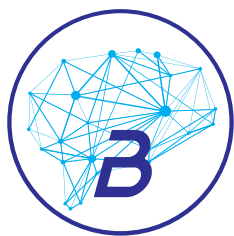
El **Diplomado en Gestión Comercial y Ventas** es conducente a la Certificación CSS “**Certified Customer Service Specialist**” extendida por **ETA International de Estados Unidos**. Esta, es una certificación de habilidades blandas en el área comercial con **más de 30 años de existencia en el mercado internacional, que valida las habilidades laborales en gestión comercial, ventas y servicio al cliente** para la empleabilidad en las ocupaciones de ventas. Fue desarrollada en Estados Unidos para que los profesionales con formación en áreas tecnológicas y sus subdisciplinas pudieran cumplir roles orientados al servicio al cliente y a las ventas. La Certificación CSS hoy es relevante para todas las industrias, empleadores y trabajadores en un mercado tecnológico en crecimiento. El programa de estudios, por su cantidad de horas, está clasificado en Brainamics como “Diplomado”, ha sido aprobado de esta forma por el comité de aprobación de Certificación de Acreditación de Programas de Estudios en Estados Unidos, y por lo tanto, se otorga esta distinción a los aprobados en el programa.

Metodología

El curso está dividido en módulos, los cuales contemplan distintos tópicos que componen el contenido curricular del programa, cumpliendo 100% las exigencias de contenido curricular de ETA International para acceder a los exámenes de Certificación, y cada tópico cuenta con ayuda multimedia y material escrito. Fue diseñado para brindar un avance estructurado por contenidos. Cuenta con apoyo de tutores de soporte de plataforma y de contenidos teóricos por medio de foros de Whatsapp con rápida retroalimentación.

Los cursos cuentan con evaluaciones automáticas de retroalimentación inmediata, con una exigencia mínima de aprobación del 75%. Una vez aprobado el curso, se obtiene el derecho de rendir examen de Certificación Internacional.

Las exposiciones del Instructor del programa son por medio de la plataforma virtual y en formato de videos explicativos, para entregar información, explicaciones conceptuales y teóricas de los contenidos involucrados en las competencias a desarrollar en el curso, con el apoyo de videos de cada lección y el Manual del Curso, donde se detalla todo lo relacionado con el programa de estudios. La utilización de videos corresponde a clases pregrabadas de producción propia y material de lectura elaborado por el Instructor titular del programa.



CERTIFICATION COURSE **“Diplomado en Gestión Comercial y Ventas”**

El programa es muy amplio, permite profundizar en las áreas de interés, y está dirigido a:



**Ejecutivos y Ejecutivas de
Call Center, Telemarketing y
Servicio al Cliente**



**Ejecutivos y Ejecutivas de
Contact Center**



**Ejecutivos y Ejecutivas de
Negocios, Vendedores
Técnicos, y Vendedores en
Terreno**



**Supervisores de Call Center,
Contact Center,
Telemarketing y Servicio al
Cliente**



**Product Managers, Brand
Managers, Ejecutivos de
Marketing**



**Supervisores de Ventas, Jefes
de Venta y Gerentes de
Ventas**



CERTIFICATION COURSE

“Diplomado en Gestión Comercial y Ventas”

Contenidos del Curso

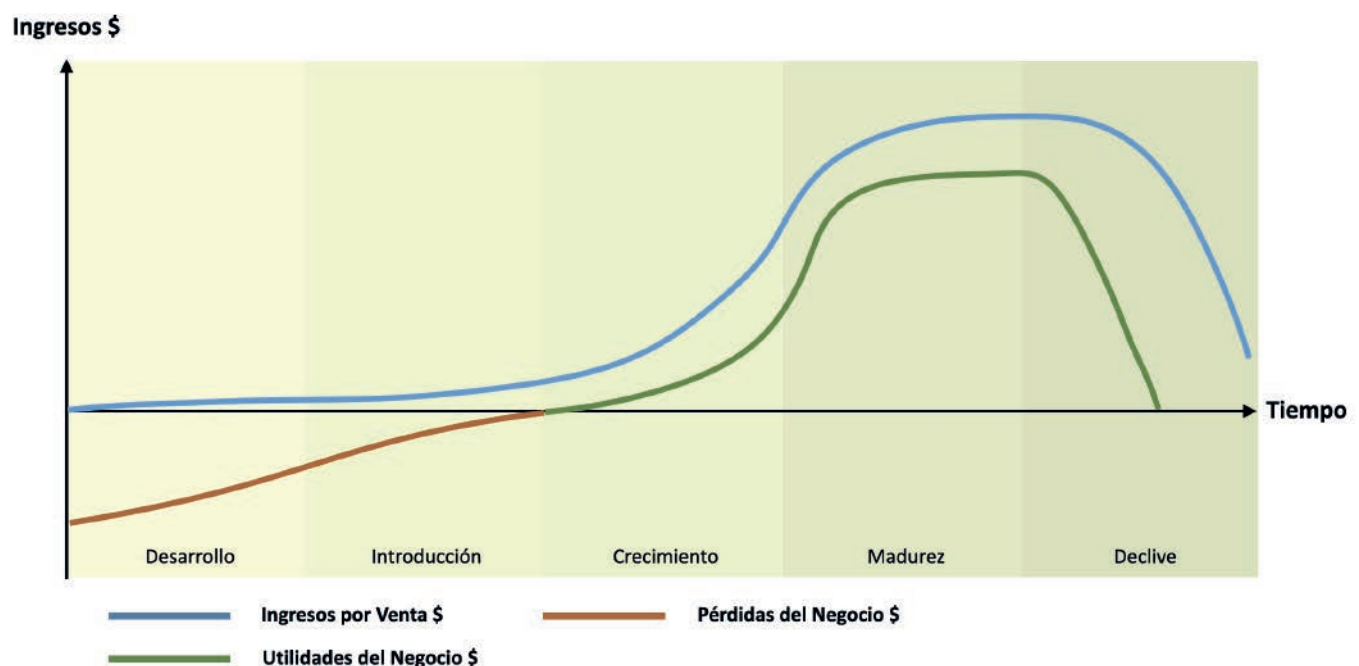
TEORÍA

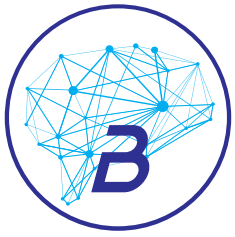
> La Empresa como base del negocio

La Empresa en la 4ª Revolución Industrial
Ley de Rendimientos Acelerados
Ciclo de vida de la Empresa
Ciclo de vida de la adopción de tecnología
Hype Cycle: Ciclo de Sobreexpectación de Gartner
La Empresa: más que un ente etéreo
Empresa según el derecho internacional y la RSE
Profesionalismo y Ética Empresarial
Relaciones interpersonales en el lugar de trabajo
Políticas de la empresa
Las Reglas en la Empresa
Lealtad en la empresa

Planes de carrera y Evaluaciones Laborales
Mantenimiento de registros en la experiencia del
Servicio al Cliente
Seguridad desde una perspectiva general

El Objetivo de este capítulo del Programa para el participante, es identificar la teoría empresarial actual, de acuerdo con la visión integral de quien participa activamente en la creación de valor de la organización, en la interacción trabajador - cliente - entorno.





CERTIFICATION COURSE

“Diplomado en Gestión Comercial y Ventas”

Contenidos del Curso

TEORÍA

> El Rol del Profesional de Ventas

Lo que debes saber como Profesional de Ventas

Métodos y Técnicas de Venta

El Proceso de Ventas

Método AIDA

Método SPIN: Interés en AIDA

Técnicas de Persuasión: Deseo o Decisión en AIDA

The Golden Circle: Llevar a la Acción en AIDA

50 Habilidades del Vendedor

10 Reglas del Vendedor

Seguridad en Ventas: Evitando Fraudes

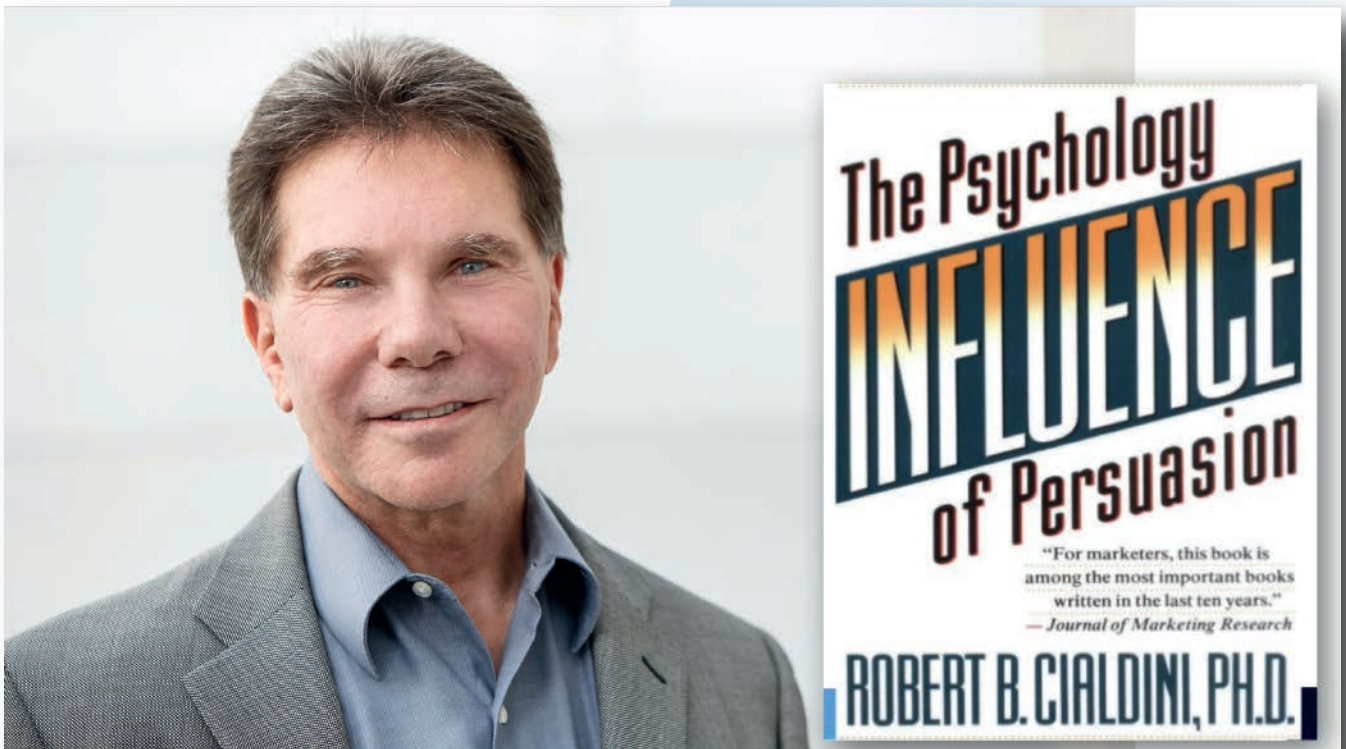
Comunicación en el Trabajo

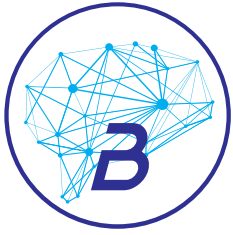
Escuchar y activar un oyente: dar y recibir conversación

Etiqueta telefónica y de Correo Electrónico

Técnicas de Servicio al Cliente

El Objetivo de este capítulo del Programa para el participante, es reconocer los Métodos y Técnicas de Ventas y Servicio al Cliente, de acuerdo con los diversos estudios que han sido desarrollados por las diferentes Escuelas de Negocios en el mundo.





CERTIFICATION COURSE

“Diplomado en Gestión Comercial y Ventas”

Contenidos del Curso

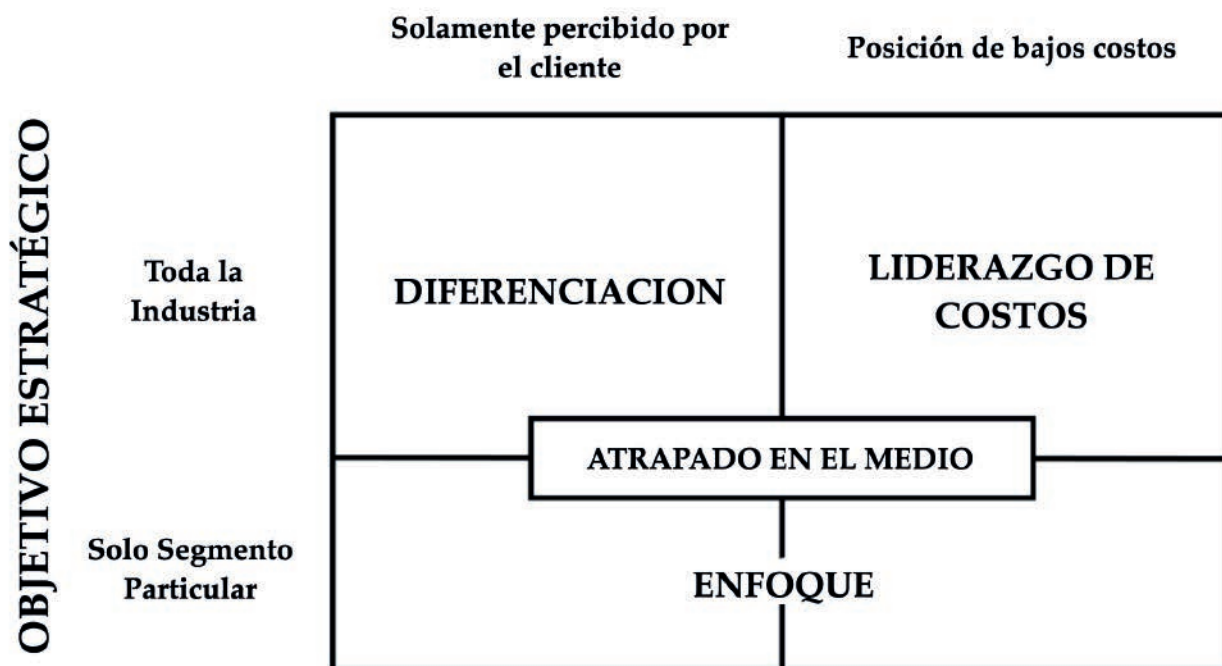
TEORÍA

> La Competencia

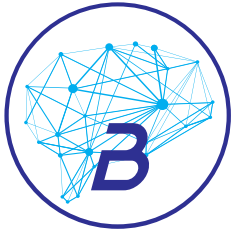
Mercado, Competencia Perfecta e Imperfecta
Análisis de la Competencia
Fuerzas Competitivas: Las Estrategias de Porter
Diferenciación
Liderazgo de Costos
Enfoque
Las Cinco Fuerzas de Porter

Basando este capítulo en los estudios del Profesor de la Universidad de Harvard, Michael Porter, el Objetivo de este capítulo del Programa para el participante, es analizar a la competencia, de acuerdo con las ventajas estratégicas, el objetivo estratégico y el análisis estructural de la teoría de Porter.

VENTAJA ESTRATÉGICA







CERTIFICATION COURSE

“Diplomado en Gestión Comercial y Ventas”

Contenidos del Curso

TEORÍA

> Liderazgo Comercial

El Líder Comercial
Equipos y trabajo en equipo
Manejo de las Relaciones Interpersonales
Manejo de la Resistencia al Cambio
Liderazgo empresarial
Liderazgo en la Industria 4.0
El Liderazgo “Consciente” en la Industria 4.0
Conciencia y propósito en la Empresa: Cumpliendo el Objetivo Empresarial
Liderar Empresas Tecnológicas: Cuidar a los Especialistas
El Profesional de Ventas 4.0: El perfil que necesitas en tu equipo

El Objetivo de este capítulo del Programa para el participante, es distinguir los conceptos del liderazgo comercial, considerando su aplicación en la empresa moderna para las áreas de ventas y servicio al cliente.





CERTIFICATION COURSE

“Diplomado en Gestión Comercial y Ventas”

Contenidos del Curso

TEORÍA

> Herramientas Organizacionales y de Análisis de Gestión Comercial

Análisis FODA

Principio de Pareto

Matriz Boston Consulting Group

UpSelling y Cross Selling

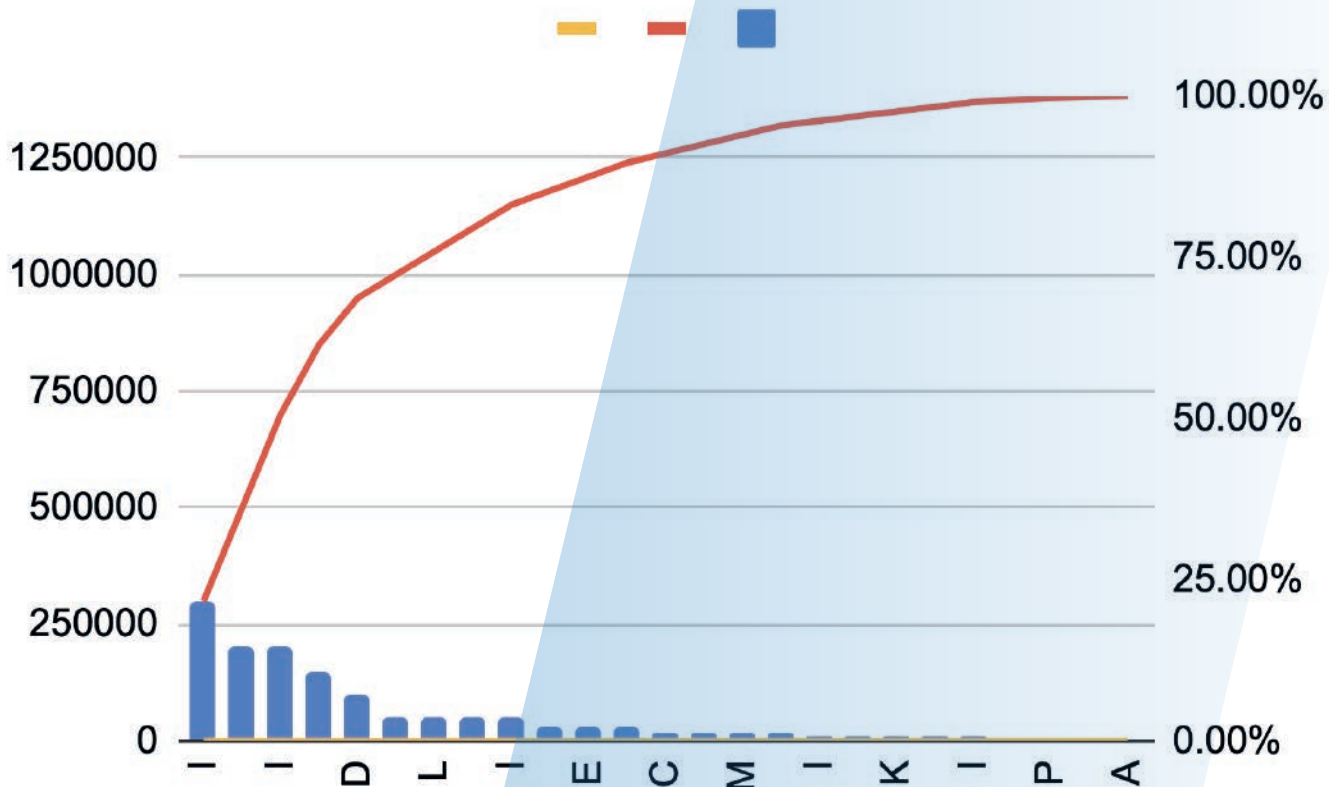
Customer Journey: Experiencia del Cliente

Gestión del Tiempo

Matriz de Organización de Tareas

Cálculo de rentabilidad del vendedor

Basando este capítulo en las mejores y más prácticas herramientas de gestión enseñadas en las mejores Escuelas de Negocios del mundo, el Objetivo de este capítulo del Programa para el participante, es aplicar las herramientas de organización y análisis de la gestión comercial, considerando su aplicación en el desarrollo de las funciones diarias de ventas y servicio al cliente.





CERTIFICATION COURSE

“Diplomado en Gestión Comercial y Ventas”

Contenidos del Curso

TEORÍA

> Legislación Comercial y Responsabilidades Legales en Ventas

Responsabilidades Legales de los Trabajadores

Aspectos relevantes de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores

Aspectos relevantes relacionados con documentos del cliente con el SII

Artículo 160 del código del comercio

Todos los profesionales de las áreas comerciales, sean de ventas, contact center, call center o servicio al cliente están ligados en alguna forma a algunos aspectos legales gracias a su cliente, el consumidor. El Objetivo de este capítulo del Programa para el participante, es usar las leyes y dictámenes relacionadas con el consumidor, de acuerdo a las situaciones que deba enfrentar y bajo las directrices o reglamentos de la empresa.





CERTIFICATION COURSE

“Diplomado en Gestión Comercial y Ventas”

Contenidos del Curso

TEORÍA

> Membresía y Certificación

Internacional de ETA International de EEUU

Función y beneficios de la participación en Organizaciones reconocidas, para las empresas y para particulares.

Beneficios para las empresas al tener profesionales Certificados en el área de ventas.

Importancia del “Networking” comercial para un profesional Certificado en CSS, y las habilidades de trabajo en Networking Comercial que debe aprender y dominar.

Beneficios de las certificaciones para las personas y para la industria.

El Objetivo de este capítulo del Programa para el participante, es conocer los conceptos esenciales de la Membresía y la relevancia de la Certificación Internacional que extiende ETA International de EEUU, como uno de los requisitos para acceder a la Certificación del programa de estudios.



42
Años
de Historia

140
Escuelas
en el Mundo

90
Certificaciones
Tecnológicas



BRAINAMICS,
representante Latinoamericano de

ETA International: El Gigante Americano de las Certificaciones Neutrales

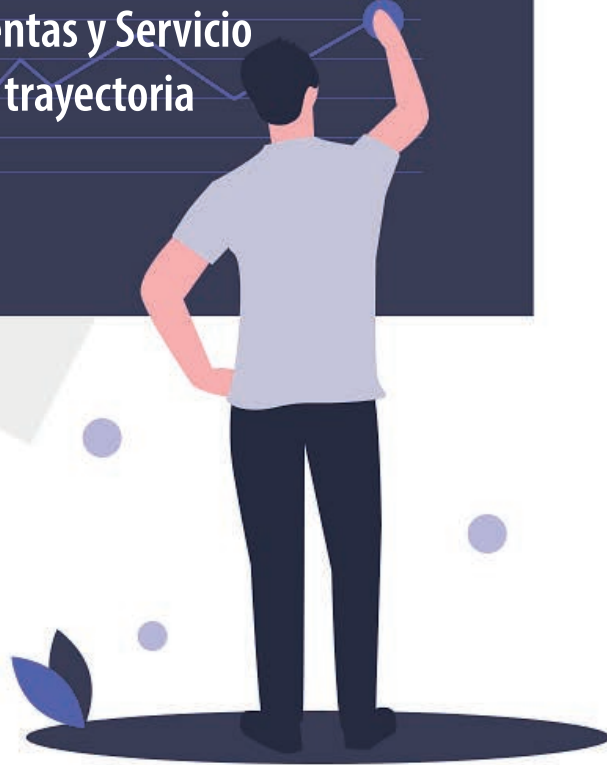
Fundada en 1978, **ETA® International** es una organización de Estados Unidos que representa a la industria electrónica, incluyendo técnicos, ingenieros, educadores, e incluso instituciones corporativas. Presta servicios a industrias relacionadas con la tecnología al proporcionar certificaciones individuales acreditados en el estándar **ISO 17024**, trabajando en estrecha colaboración con los mejores profesionales de la industria para proporcionar certificaciones respaldadas por el mercado que satisfagan las necesidades de los miembros de ETA International y los campos relacionados con la electrónica y la fuerza de trabajo. Ampliamente conocida por sus programas neutrales – independientes de proveedores y marcas – se encuentra acreditado en Estados Unidos por el Consejo Internacional de Acreditación de Certificación (ICAC), contando además con el reconocimiento del US Department of Labor.

ETA International ha emitido más de 200.000 certificaciones técnicas que cubren más de 90 programas de certificación en una variedad de campos tecnológicos. Puede encontrar profesionales certificados por ETA que trabajan para muchas compañías conocidas como **Motorola, Google, Disney, Verizon, ESPN, NASA** y las **Fuerzas Armadas de los Estados Unidos**.

ETA está acreditada por International Certification Accreditation Council (ICAC), siendo garantía de calidad para los organismos de acreditación ISO / IEC 17011 – Requisitos generales para los organismos de acreditación, cumpliendo además con ISO / IEC 17024: Requisitos generales para los organismos que operan la certificación de personas.

30 años

Certificación en Ventas y Servicio
al Cliente con más trayectoria
internacional



Don Howell, CETst, un Instructor de Electrónica en Lake Washington Technical College en Kirkland, Washington, quien era Presidente de ETA International en ese entonces, prestando atención a las palabras de las grandes Compañías de Electrónica en el área de Seattle, propuso un programa de Certificación de Especialista en Servicio al Cliente, **“Certified Customer Service Specialist” (CSS)**. Corría el año 1990. **El programa de Certificación, ya tiene más de 30 años en el mercado.**

Poco después de comenzar el programa de exámenes de Certificación CSS, ETA International descubrió que las empresas y los trabajadores en tecnologías que no necesariamente tenían relación con las tecnologías electrónicas tenían los mismos problemas: los trabajadores necesitaban más habilidades blandas. En respuesta a esta necesidad, ETA International redujo los materiales en los exámenes y guías de estudio que eran específicos del campo de la electrónica. **Por lo tanto, CSS se convirtió en un programa más universal, igualmente valioso para la industria automotriz, salud, fabricación, comunicaciones y todas las demás industrias.**

*Por ello, sabemos perfectamente que un programa de estudios que te conduzca a una **Certificación Internacional**, avalada por una Institución de Estados Unidos que cuenta con más de **40 años de vida**, y cuya Certificación tiene **30 años de existencia**, acreditada además por el estándar **ISO 17024**, es una garantía que no puede faltar en tu Currículum.*





Rosario Sur 91, Oficina 506,
Las Condes. Santiago de
Chile.



+56962062799
+56995567429
+56966828164



hello@brainamics.cl



<https://www.brainamics.cl>
<https://instituto.brainamics.cl>

BRAINAMICS



@brainamics



@brainamics_



@brainamics



@brainamics



@brainamics