

Curso de Capacitación en

Ventas Retail para Centros Comerciales

RETAIL
CHAMPIONS



¡Hay 2
fechas de
inicio!



MIÉRCOLES 4 DE JUNIO



JUEVES 5 DE JUNIO

PRESENCIAL



OPEN PUCP

(Ubicado en Plaza San Miguel)

*Aprende a crear conexiones
duraderas con tus clientes*



Curso de Capacitación en Ventas Retail para Centros Comerciales

Conviértete en **RETAIL CHAMPION**, y maximiza tus oportunidades comerciales.



El **sector retail** en Perú ha experimentado un notable crecimiento, con la **expansión de centros comerciales**; generando mayor competencia entre los vendedores, quienes deben **adaptarse** a un entorno donde las alternativas para los consumidores son numerosas.

En este contexto, la **Facultad de Gestión y Alta Dirección de la Pontificia Universidad Católica del Perú**, ha desarrollado un curso de capacitación en ventas retail para centros comerciales y tiendas especializadas. Este programa está diseñado para desarrollar habilidades técnicas y blandas, combinando teoría y práctica.



Curso
ideal
para

Personas que desempeñan el puesto de **ventas directas a consumidores finales** y que se encuentren trabajando **en centros comerciales** y **tiendas retail especializadas**, tales como vendedores, representantes, comerciales y asesores.

Beneficios *principales*

- **Domina técnicas modernas de venta** para incrementar la efectividad, aplicando estrategias comerciales para optimizar procesos, **maximizar el ticket promedio** y aprovechar nuevas oportunidades comerciales.
- Brinda una **atención al cliente excepcional** y gestiona situaciones críticas, **manejando objeciones y conflictos** con empatía e inteligencia emocional para garantizar la fidelización.
- **Analiza las motivaciones y perfiles del consumidor**, desarrollando discursos de ventas alineados con sus necesidades, a fin de fomentar relaciones de confianza y fidelidad.
- Implementa **estrategias de negociación y cierre de ventas efectivas**, aplicando tácticas de negociación íntegra para alcanzar acuerdos beneficiosos, asegurando la **satisfacción del cliente** y convirtiendo oportunidades en **resultados comerciales tangibles**.
- **Certificate** a nombre de la universidad que lidera la educación superior en nuestro país.



Domina técnicas modernas de venta, maximizar el ticket promedio y aprovechar nuevas oportunidades comerciales.



Aprende con Casos Reales

Casos prácticos y problemas reales relacionados con situaciones de ventas, atención al cliente y negociación. Actividades donde los y las participantes asumen roles de vendedores, clientes o supervisores para simular interacciones comerciales y aplicar técnicas aprendidas.

Aprendizaje teórico-práctico

Dinámicas participativas donde los y las participantes reflexionan sobre su desempeño, desafíos enfrentados y aprendizajes obtenidos. Y actividades donde trabajan directamente con productos y servicios de las tiendas del centro comercial.

Retroalimentación permanente

Soporte con acompañamiento continuo, a través de respuesta a preguntas, retroalimentación sobre entregables y discusión ante problemas o preocupaciones.



¿Por qué
confiar
en nosotros?



*Líderes
en
educación*

La PUCP acreditada como
la mejor universidad en el
Perú y la mejor en
Negocios y Administración
por el QS World University
Rankings.



Beneficios extras:



Fortalecer
tu red de
contactos



Mentoría
personalizada y
práctica



Plana docente
experta en el
área

Estructura del *curso*



U1

Técnicas de Venta y Estrategias Comerciales

Curso 1: Introducción a las Técnicas de Venta Moderna.

Curso 2: Técnicas de Negociación y Cierre de Ventas.

Curso 3: Estrategias de Venta Cruzada y Upselling.

Curso 4: Estrategias de Ventas B2C.

U2

Atención al Cliente y Situaciones Críticas

Curso 1: Atención al Cliente y Gestión de Reclamos.

Curso 2: Atención al Cliente ante la Falta de Stock.

Curso 3: Inteligencia Emocional Aplicada a la Venta.

Curso 4: Psicología del Consumidor y Comportamiento de Compra.

6 SEMANAS - 32 HORAS ACADÉMICAS

Horario 1: Lunes, Miércoles y Viernes de 8:00 a 10:00 AM

Horario 2: Martes, Jueves y Sábado de 8:00 a 10:00 AM

*El orden de dictado de los cursos podría estar sujeto a cambio .



Participa de la Competencia de cierre
RETAIL CHAMPIONS 2025.



Unidad 1:

Competencias en técnicas de venta y estrategias comerciales

C1 INTRODUCCIÓN A LAS TÉCNICAS DE VENTA MODERNA

Es un curso teórico-práctico que combina conceptos esenciales de ventas con ejercicios aplicados para su implementación inmediata. Este curso tiene como finalidad proporcionar una base sólida sobre las técnicas de venta modernas, destacando la personalización del servicio y el uso de herramientas tecnológicas. Los temas principales incluyen técnicas de comunicación efectiva, manejo de objeciones, introducción a herramientas digitales para ventas, y mejora de la experiencia del cliente.

C2 TÉCNICAS AVANZADAS DE NEGOCIACIÓN Y CIERRE DE VENTAS

Es un curso teórico-práctico enfocado en el desarrollo de habilidades avanzadas de negociación y cierre de ventas. Busca proporcionar herramientas para gestionar negociaciones efectivas y cerrar ventas de manera eficiente. Entre los temas principales se encuentran estrategias de negociación integradora, técnicas de cierre de ventas, uso de métricas y KPIs, y gestión postventa para retención de clientes.

C3 ESTRATEGIAS DE VENTA CRUZADA Y UPSELLING

Curso práctico con enfoque en la aplicación de técnicas específicas de ventas complementarias y adicionales. Tiene como objetivo capacitar en la identificación de oportunidades para recomendar productos relacionados o superiores. Los temas incluyen técnicas de venta cruzada (cross-selling) y adicional (upselling), estrategias de persuasión, y generación de valor añadido para los clientes.

C4 ESTRATEGIAS DE VENTAS B2C

Curso teórico-práctico que aborda las particularidades de las ventas directas al consumidor. Su propósito es desarrollar habilidades específicas para ventas B2C, abarcando temas como definición y estrategias de ventas B2C, negociación y cierre, gestión de relaciones comerciales, y cómo incrementar el ticket promedio.





Unidad 2:

Competencia en atención al cliente y manejo de situaciones críticas

C1 ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DE RECLAMOS

Curso teórico-práctico centrado en la atención y fidelización del cliente. Este curso busca mejorar las habilidades de atención al cliente y manejo de reclamos para garantizar la satisfacción y lealtad. Los temas incluyen resolución de conflictos y de situaciones internas externas críticas, estrategias de fidelización, manejo de quejas, y uso de sistemas CRM para la gestión de relaciones.

C2 ATENCIÓN AL CLIENTE ANTE LA FALTA DE STOCK

Curso práctico diseñado para manejar situaciones delicadas en la interacción con clientes. Su finalidad es enseñar técnicas para comunicar la falta de stock de manera efectiva, ofreciendo alternativas o productos complementarios, y gestionar la frustración del cliente. Incluye estrategias de reservas y pedidos anticipados.

C3 INTELIGENCIA EMOCIONAL APLICADA A LA VENTA Y BIENESTAR PERSONAL

Curso teórico-práctico con enfoque en el desarrollo de habilidades emocionales aplicadas a las ventas. Este curso tiene como objetivo fomentar el manejo de emociones propias y ajenas durante el proceso de ventas. Los temas incluyen principios de inteligencia emocional, manejo del estrés, construcción de relaciones positivas, y bienestar en el lugar de trabajo.

C4 PSICOLOGÍA DEL CONSUMIDOR Y COMPORTAMIENTO DE COMPRA

Curso teórico-práctico que combina análisis psicológico con técnicas de venta. Busca proporcionar conocimientos sobre los procesos de decisión de compra de los clientes para adaptar el discurso de ventas. Los temas principales incluyen factores psicológicos y sociales del comportamiento de compra, técnicas de persuasión, y personalización de la experiencia del cliente.





Dinámica Vivencial y de Reconocimiento

Nuestra propuesta académica no solo enseña habilidades, sino que también te da la oportunidad de desarrollarlas en la

COMPETENCIA
RETAIL
CHAMPIONS



Al finalizar el curso, se llevará a cabo una competencia lúdica entre **los participantes**, en la que podrán aplicar y perfeccionar lo aprendido en clases. Esta dinámica contará con la asesoría de expertos en el tema, brindando una experiencia práctica y enriquecedora.

- + Evaluación de resultados en base a la campaña más cercana.
- + Reconocimiento y premiación al grupo **MÁS COMPROMETIDO**.

Conoce a tus docentes*



VICTOR ALARCÓN

Co-founder y CEO
(LATAM Education)

FORMACIÓN

Doctor en Ingeniería de Sistemas por la Universidad de Barrington de la Florida, EE.UU. Máster en Administración de Empresas MBA por la Universidad Carlos III de Madrid. Máster en Dirección de Empresas de Nueva Economía y e-Commerce por la Escuela de Administración de Empresas (EAE) de Barcelona.

EXPERIENCIA

+25 años de experiencia en proyectos y consultoría en tecnología y dirección de empresas en España y América Latina. Ha sido Director de Marketing y Ventas y Director de Operaciones Internacionales en Centrum PUCP, y Gerente General y Gerente de Desarrollo en SEDAPAL. Co-founder y CEO de LATAM Education.



GUIDO BRAVO

Director de Consultoría
(GBM & Asociados SAC)

FORMACIÓN

Doctor en Psicología por la Universidad de San Martín de Porres. Máster en Administración por la Universidad del Pacífico. Master Executive MBA en Formato Educativo Escuela de Negocios de Madrid, con especialidad en Coaching y Diagnóstico y Consultoría Empresarial.

EXPERIENCIA

+30 años de experiencia en consultoría estratégica, desarrollo organizacional y gestión del cambio. Director de Consultoría en Desarrollo Organizacional en GBM & Asociados SAC. Ha sido Director Académico del IADE, Director de Consultoría en Inmark Perú y docente en MBAs y maestrías en gestión pública, inversión social y negocios globales.



**IRINA GUERRA
LÓPEZ**

Gerente General
(SERPRO ASOCIADOS)

FORMACIÓN

Bachiller en Comunicación Organizacional y Comunicación Social por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

EXPERIENCIA

Con más de 15 años de experiencia en la implementación de soluciones de aprendizaje organizacional. Gerente General en SERPRO ASOCIADOS, Coach Ejecutivo y Consultor Organizacional en Newfield Network Perú.

* Algunos docentes podría variar por razones de fuerza mayor, en cuyo caso serán reemplazados por profesionales de similar perfil*



MODALIDAD: PRESENCIAL

HORARIO 1: LUNES, MIÉRCOLES Y VIERNES DE 8:00 A 10:00 AM

HORARIO 2: MARTES, JUEVES Y SÁBADO DE 8:00 A 10:00 AM

INICIO

Horario 1: **MIÉRCOLES 4 DE JUNIO**

Horario 2: **JUEVES 5 DE JUNIO**

INVERSIÓN

PRECIO POR PERSONA

S/. 1,400

COMUNIDAD PLAZA SAN MIGUEL

1 A 2 PERSONAS

15% *dcto.*

S/. 1,190 C/U

3 A MÁS PERSONAS

25% *dcto.*

S/. 1,050 C/U

CONTACTO

Correo: educacioncontinua.fgad@pucp.edu.pe

[QUIERO SABER MÁS](#)