

SANTO  
TOMÁS

EDUCACIÓN  
CONTINUA



MODALIDAD  
100% ONLINE

**CURSO**

Código Sence 1238023508

# APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA LA VENTA CRUZADA

PARA  
CURSOS EMPRESAS  
EXCLUSIVOS

## Santo Tomás Educación Continua

Tiene sus orígenes en el año 2000, creada como una unidad cuya finalidad es proporcionar la capacitación para el trabajo, con altos estándares de calidad técnica y académica para las demandas de personas naturales, instituciones públicas y empresas privadas.

La política de calidad de Santo Tomás Educación Continua tiene como meta ser un referente nacional en la industria de la capacitación satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes y otras partes interesadas, entregando servicios de calidad reconocida y estandarizada, mediante el mejoramiento continuo y sistemático de nuestros procesos y el cumplimiento de los requisitos legales y/o otros reglamentarios aplicables al Sistema de Gestión de la Calidad por parte de todo el personal.

Reconocimiento que queda demostrado al trabajar con grandes empresas nacionales prestándoles servicios de capacitación permanente, lo que se suma a una de nuestras principales fortalezas que es la gran cobertura nacional a lo largo de Chile.

Contamos con certificación vigente, para el Sistema de Gestión de la Calidad, a través de SGS, en conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y NCh 2728:2015.



## Objetivo general

Al término del curso, los participantes serán capaces de aplicar estrategias de ventas cruzadas de acuerdo con el proceso comercial y segmentos de clientes.

## Dirigido a

Vendedores o captadores de clientes.

## Objetivos específicos

- Reconocer las estrategias de venta cruzada en la gestión de marketing comercial.
- Reconocer las herramientas tecnológicas existentes para las ventas cruzadas.
- Aplicar estrategias de marketing en un plan de ventas cruzadas.
- Seleccionar tipo de venta de acuerdo con segmentos de clientes.
- Aplicar técnicas de venta de acuerdo con procesos de venta cruzada de cada campaña.

## Contenidos

Módulo I. Ventas cruzadas: cross selling y up selling.

1. La estrategia comercial de la empresa: cuota de mercado y cuota de cliente.
2. Ventas cruzadas: cross selling & up selling.
  - Cross selling
  - Up selling.
3. Las ventas cruzadas como estrategia de fidelización.

Módulo II. Tecnología aplicada a las ventas cruzadas.

1. Tecnología aplicada a las ventas cruzadas.
2. CRM y ERP.
3. Big Data.
4. Interactividad.
5. APP.

Módulo III. El marketing en las ventas cruzadas

1. El marketing en las ventas cruzadas.
2. Los universos temáticos.
3. Los cluster.
4. Los packs.
5. Las promociones.
6. Las tarjetas de fidelización.

Módulo IV. Las ventas cruzadas según el proceso comercial.

1. Las ventas cruzadas según el proceso comercial.
2. Factores a considerar en el proceso de la venta cruzada.

Módulo V. Técnicas de venta aplicadas a la venta cruzada.

1. La importancia del vendedor en las ventas cruzadas: técnicas de venta aplicadas a la venta cruzada.
2. Tipología y perfil del vendedor.
  - Funciones del vendedor.
  - Clasificación del vendedor.
3. La preventa, la venta y la postventa.
4. Aplicación de técnicas de venta a la venta cruzada.
  - Saber preguntar.
  - Saber escuchar.
  - Utilizar el lenguaje verbal.
  - Utilizar el lenguaje no verbal.
  - Tener persuasión.

## Metodología

Programa en modalidad e-learning asincrónica en plataforma virtual la cual promueve, a través de contenidos y actividades en línea, el desarrollo autónomo de los procesos de aprendizaje de los participantes.



### Horarios.

La modalidad de impartición, permite a los estudiantes maximizar sus tiempos, puesto que dispone de acceso a los recursos de aprendizaje desde la plataforma y con acceso desde cualquier dispositivo móvil con conexión a Internet.



### Actividades.

Los participantes exploran e internalizan los contenidos a través de los elementos dispuestos para su aprendizaje en la plataforma Stecdigital, tales como recursos multimedia, foros, pizarra informativa, wiki, sistema de mensajería, tareas, entre otros. Además, cada módulo cuenta con actividades prácticas de aplicación y sus instrucciones.



### Material complementario.

Cada módulo cuenta con material descargable en base a normas, leyes o lecturas complementarias.



### Evaluaciones.

El curso cuenta con evaluación diagnóstica, evaluaciones formativas y sumativas para asegurar la adquisición de los aprendizajes esperados.



### Canales de comunicación.

La plataforma dispone de un foro de consulta moderado por el docente y que da soporte a discusiones y opiniones en línea, permitiendo a los participantes intercambiar ideas respecto a los temas tratados. El docente responde las inquietudes en un plazo no superior a las 48 horas posteriores.



### Seguimientos y soporte.

Durante el proceso de aprendizaje, los participantes son siempre acompañados por un docente experto. Además, la plataforma cuenta con un Centro de Ayuda virtual donde los participantes pueden canalizar requerimientos técnicos y administrativos en cualquier momento.



MODALIDAD  
100% **ONLINE**



**EDUCACIÓN  
CONTINUA**

**SANTO  
TOMÁS**



**PARA  
CURSOS EXCLUSIVOS  
EMPRESAS**