

SEMINARIO PRESENCIAL O VIRTUAL

**ÁREA DE TRANSFORMACIÓN:
CUSTOMER EXPERIENCE Y VENTAS**

Duración 8 horas o a requerimiento personalizado del cliente)

DESCRIPCION

Esta área transforma la interacción comercial en experiencias memorables que generan lealtad y conversión, combinando empatía genuina, comunicación estratégica y manejo emocional bajo presión. A través de vivencias corporales y relacionales del Método Psiquis, los participantes convierten cada contacto con el cliente en una oportunidad de conexión profunda que impulse decisiones de compra conscientes.

FOCO CENTRAL Y PROPÓSITO:

- Crear experiencias de cliente inolvidables que diferencien la marca.
- Manejar conversaciones de alto impacto (Objeciones, cierres, negociaciones con serenidad estratégica).
- Transforma rechazos en oportunidades mediante regulación emocional inmediata.
- En Psiquis se activa:
- (Empatía+Actitud)----Estado óptimo del vendedor.
- Herramientas básicas: (Comunicación Asertiva)---Expresión Fluida.
- Gestión avanzada: (Negociación +Conflicto)---Cierres Exitosos.
- Integración emocional (IE)---Sostenibilidad del performance.

RESULTADOS MEDIBLES

Equipos comerciales logran:

- +35% en tasas de conversión por conexión emocional auténtica.
- Tiempo de cierre 25% más rápido por negociaciones fluidas.
- Net Promoter Score superior por experiencias memorables.

DIRIGIDO A:

Profesionales, líderes, coordinadores, equipos de trabajo o cualquier persona interesada en mejorar sus habilidades para brindar una experiencia memorable a sus clientes con excelencia.

OBJETIVO GENERAL:

*Conocer qué es la venta asertiva y los 7 pasos que hacen a la venta **una experiencia estratégica, humana y efectiva**

Metodología Psiquis:

- **ÁREA DE JUEGO O ROLE PLAY:** Movimientos corporales de los participantes relacionados a la temática como primera herramienta de aprendizaje.
- **ÁREA DE MESAS CREATIVAS:** Lectura de casos reales, videos, test de autodescubrimiento; y autoanálisis con preguntas reflexivas y su aplicación efectiva en sus vidas personales y profesionales para empoderarlos a la excelencia.
- **ÁREA DE GRUPO DE APOYO Y TERAPIA DE INTEGRACIÓN:** Los participantes en unidad se comunican e identifican el problema y sus soluciones, para realizar sus cartas compromiso y plan.



TEMARIO

MÓDULO 1 (1 hora)

Punto #1: “Vende desde la emoción, no desde la argumentación”

Objetivo: Comprender que la decisión de compra es emocional y la justificación es racional.

Estructura:

- Activación: Dinámica “Compra irracional” (reflexión personal de una compra emocional)
 - Marco conceptual:
 - Neuroventa básica
 - Diferencia entre argumento lógico vs detonador emocional
 - Herramienta PSIQUIS:
 - Mapa de Emoción del Cliente
 - Práctica:
 - Reformulación de pitch técnico → pitch emocional
 - Indicador:
 - % de mensajes con detonador emocional claro
-

● MÓDULO 2 (1 hora)

Punto #2: Escucha estratégica: el cliente ya te dijo cómo venderle

Objetivo: Identificar patrones emocionales en el discurso del cliente.

Estructura:

- Activación: Role play “Escucha sin vender”
 - Marco conceptual:
 - Niveles de escucha
 - Palabras clave emocionales
 - Herramienta:
 - Matriz de interpretación emocional
 - Práctica:
 - Análisis de casos grabados
 - Indicador:
 - Capacidad de detectar necesidad emocional en menos de 5 minutos
-

● MÓDULO 3 (1 hora)

Punto #3: Personaliza el mensaje sin perder estructura

Objetivo: Adaptar discurso sin improvisar.

Estructura:

- Activación: Diagnóstico de estilos conductuales
- Marco conceptual:
 - Estructura base de venta asertiva
 - Adaptación conductual
- Herramienta:
 - Guion flexible en 4 fases
- Práctica:
 - Simulación con perfiles distintos
- Indicador:

- Claridad + coherencia + adaptación
-

● MÓDULO 4 (1 hora)

Punto #4: Anticipa objeciones antes de que aparezcan

Objetivo: Prevenir resistencia reduciendo fricción.

Estructura:

- Activación: Lluvia de objeciones reales
 - Marco conceptual:
 - Psicología de la objeción
 - Objeción visible vs objeción oculta
 - Herramienta:
 - Técnica PRE-RESPUESTA
 - Práctica:
 - Reformulación anticipada
 - Indicador:
 - Reducción de objeciones en role play
-

● MÓDULO 5 (1 hora)

Punto #5: Convierte la venta en conversación estratégica

Objetivo: Cambiar discurso de vendedor a asesor estratégico.

Estructura:

- Activación: Comparación “Vendedor vs Consultor”
 - Marco conceptual:
 - Preguntas de impacto
 - Secuencia conversacional estratégica
 - Herramienta:
 - Modelo C.O.N.V.E.R.S.A.
 - Práctica:
 - Simulación guiada
 - Indicador:
 - Tiempo de conversación centrado en el cliente (>70%)
-

● MÓDULO 6 (1 hora)

Punto #6: Diseña planes de acción medibles

Objetivo: Transformar intención en seguimiento estratégico.

Estructura:

- Activación: Análisis de ventas perdidas
 - Marco conceptual:
 - KPI comerciales
 - Microcompromisos
 - Herramienta:
 - Plantilla de Plan de Acción Comercial 30-60-90
 - Práctica:
 - Diseño individual de plan real
 - Indicador:
 - Plan con metas SMART
-

● MÓDULO 7 (1 hora)

Punto #7: Alinea cultura, emoción y estrategia

Objetivo: Integrar mentalidad interna con experiencia externa.

Estructura:

- Activación: Diagnóstico cultural comercial
 - Marco conceptual:
 - Cultura de venta vs cultura de servicio
 - Coherencia emocional
 - Herramienta:
 - Mapa de Alineación Estratégica
 - Práctica:
 - Trabajo por equipos
 - Indicador:
 - Nivel de congruencia mensaje–marca–conducta
-

● MÓDULO 8 (1 hora)

Integración PSIQUIS + Laboratorio de Venta Real

Objetivo: Integrar todos los elementos en una simulación final.

Estructura:

- Simulación completa grabada
- Evaluación 360°
- Retroalimentación estratégica
- Compromiso público de acción

Entrega final del seminario:

- Manual digital
- Guion estratégico personalizado
- Plan de acción medible

- Indicadores de seguimiento a 30 días

BENEFICIOS ORGANIZACIONALES:¿

- ✓ Vender desde emoción con estructura
- ✓ Detectar detonadores psicológicos en tiempo real
- ✓ Reducir objeciones antes de que aparezcan
- ✓ Conversar estratégicamente
- ✓ Medir su desempeño comercial
- ✓ Alinear su cultura interna con su mensaje externo

FORMA DE EVALUACIÓN:

- Solución del problema real de aplicación a la Venta Asertiva de forma aplicada en role play.
- Aplicación de plan de acción posterior al seminario a lo cual implica compromiso y disciplina de los participantes al generar juntos un código de conducta y honor como equipo.

FACILITADORA:

Msc. Solange Mayo – Consultora Internacional



- Licenciada en Comunicación Social. Mención en Publicidad y Relaciones Públicas con honores.
- Magíster en Gerencia de Mercadeo (URBE), con amplias investigaciones en el área de Comportamiento del Consumidor, raíz de la cual emerge la creación del Método Psiquis y su implementación a nivel internacional en países como: Venezuela, Panamá, Costa Rica, Nicaragua, Brasil, Ecuador, y Colombia.
- Creadora del Método Psiquis y quien en más de 22 años de experiencia lo ha aplicado exitosamente a Nivel de Escuelas de Negocios en Latinoamérica y Centro América, la base de la creación fue en la Universidad de Surrey-Inglaterra como resultados de una propuesta de investigación.
- Periodista, investigadora, escritora y conferencista internacional. Productora nacional independiente y conductora, que la ha llevado a países como: Grecia, España, París, Noruega, Holanda, Inglaterra.
- Escritora de artículos especializados en el área de mercadeo, marcas y franquicias para la revista internacional OGGI MARCAS Y FRANQUICIAS con presencia en EEUU, Panamá y Bogotá.
- Comunicadora Bilingüe y responsable del desarrollo de equipos y líderes en ventas y tele ventas en pro de contribuir al crecimiento profesional y productivo empresarial de más de 3600 empresas a nivel latinoamericano.

