

Duracion: 3 Meses

Certificacion: Instituto CBTech + ITSS

Codigo: TCV

## Programa de Estudios

### 1. Introduccion al mundo del closing

El closer como profesion. Diferencias entre vender y cerrar. Perfil del closer exitoso. Etica profesional en el cierre de ventas. El ecosistema comercial moderno.

### 2. Psicologia basica del comprador

Motivaciones de compra: dolor vs. placer. El proceso de decision del consumidor. Sesgos cognitivos aplicados al cierre. Perfiles de compradores (DISC simplificado). Disparadores emocionales.

### 3. Comunicacion persuasiva

Escucha activa: tecnicas y ejercicios. Lenguaje verbal y no verbal en ventas. El poder de las preguntas abiertas. Rapport: como generar confianza en minutos. Storytelling comercial.

### 4. Tipos de cierres basicos

Cierre directo. Cierre por alternativa. Cierre por escasez/urgencia. Cierre por resumen de beneficios. Cuando usar cada tipo.

### 5. Deteccion de senales de compra

Senales verbales de interes. Senales no verbales. Preguntas que indican disposicion a comprar. El timing perfecto para cerrar. Errores comunes al no detectar senales.

### 6. Manejo de objeciones - Parte 1

Que es una objecion vs. una excusa. Las 5 objeciones universales. Metodo LAER (Listen, Acknowledge, Explore, Respond). Tecnica del 'siento, senti, descubri'. Practica con objeciones de precio.

### 7. El proceso de cierre paso a paso

Estructura de una conversacion de cierre. Etapa de descubrimiento. Etapa de presentacion de valor. Etapa de negociacion. El momento del cierre.

### 8. Scripts y guiones de cierre

Como crear un script efectivo. Scripts para diferentes industrias. Personalizacion vs. estructura. Practica y role-playing. Mejora continua del script.

### 9. Metricas y KPIs del closer

Tasa de conversion. Valor promedio de venta. Tiempo de ciclo de venta. Pipeline y forecast. Herramientas de seguimiento (CRM basico).

### 10. Examen final integrador - Modulo 1

Evaluacion teorico-practica. Simulacion de cierre en vivo. Analisis de caso real. Retroalimentacion personalizada.

### 11. Objeciones avanzadas y respuestas estrategicas

Clasificacion de objeciones por tipo. Objeciones de precio: 7 respuestas probadas. Objeciones de tiempo: 'no es el momento'. Objeciones de autoridad: 'tengo que consultarlo'. Objeciones de necesidad: 'no lo necesito'.

**12. Construccion de argumentos de valor**

Feature vs. Benefit vs. Meaning. La tecnica del ROI personalizado. Casos de exito como herramienta de cierre. Comparativas competitivas eticas. El arte de justificar el precio.

**13. Tecnicas de cierre especificas**

Cierre de prueba (trial close). Cierre Benjamin Franklin (balance). Cierre del cachorro (puppy dog close). Cierre por compromiso incremental. Cierre de la ultima objecion.

**14. Negociacion final y acuerdos**

Principios de negociacion (win-win). Concesiones estrategicas. Anclaje de precios. Paquetes y bundling. Cuando NO negociar.

**15. Cierre en diferentes contextos**

Cierre B2B vs. B2C. Cierre telefonico. Cierre por videollamada. Cierre por chat/WhatsApp. Cierre en eventos presenciales.

**16. Seguimiento post-venta y fidelizacion**

El cierre no termina en la firma. Onboarding del cliente. Upselling y cross-selling. Programa de referidos. Gestion de la relacion a largo plazo.

**17. Simulaciones y casos practicos**

Role-playing con escenarios reales. Analisis de grabaciones de ventas. Feedback entre pares. Resolucion de situaciones dificiles. Competencia de cierre.

**18. Plan de accion profesional**

Diseno de tu rutina como closer. Definicion de metas (30-60-90 dias). Construccion de tu marca personal. Portfolio de cierre. Evaluacion final del tecnico.

