

CERTIFICACIÓN EN

TÉCNICAS DE CIERRE DE VENTAS B2B Y B2C



Certifica:
Pacífico Business School y la CCL

EN CONVENIO CON:



Pacífico
Business School

INTRODUCCIÓN

En un entorno comercial cada vez más dinámico y competitivo, resulta esencial que los profesionales y equipos de ventas —tanto en entornos B2B como B2C— fortalezcan sus habilidades para gestionar con éxito la fase final del proceso de venta. Esta certificación brinda estrategias efectivas para persuadir y guiar a los clientes hacia la decisión de compra, incrementando las tasas de conversión y la rentabilidad del negocio.

A lo largo de la misma, los participantes aprenderán a manejar objeciones con seguridad, generar confianza y construir relaciones sólidas con sus clientes, factores determinantes para fomentar la recompra y la fidelización a largo plazo. Asimismo, se abordarán técnicas que permiten identificar necesidades y adaptar la propuesta de valor a cada tipo de cliente, ya sea corporativo (B2B) o consumidor final (B2C).

De esta manera, el curso proporciona herramientas prácticas para cerrar ventas de forma efectiva en mercados altamente competitivos y en constante evolución.

¿POR QUÉ PARTICIPAR DE ESTA CERTIFICACIÓN DISEÑADA POR PACÍFICO BUSINESS SCHOOL Y LA CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA?

Los participantes potenciarán sus resultados comerciales al fortalecer sus capacidades de cierre en entornos **B2B y B2C**, incrementando su tasa de conversión y optimizando cada fase del proceso de venta. Asimismo, combinarán **psicología aplicada, estrategias de negociación, herramientas digitales, automatización y networking**, logrando una visión integral y moderna del cierre de ventas en mercados competitivos.

- **Incremento de las Tasas de Conversión**

Aprenderás estrategias comprobadas para cerrar acuerdos tanto con **clientes corporativos (B2B) como con consumidores finales (B2C)**, utilizando enfoques adaptados a cada tipo de proceso comercial y maximizando los resultados del equipo de ventas.

- **Adaptación a la Era Digital y al Cliente Omnicanal**

Dominarás las técnicas de cierre más efectivas en el entorno digital y presencial, utilizando **plataformas como LinkedIn, redes sociales, CRM avanzados y sistemas de automatización**, que te permitirán atraer leads calificados y convertirlos en clientes de manera ágil y sostenible.

- **Gestión de Cuentas Clave y Fidelización de Clientes**

Desarrollarás habilidades para construir y mantener relaciones estratégicas con clientes, tanto empresariales como individuales, aplicando principios de **Key Account Management**, **customer experience** y estrategias de **upselling** y **cross-selling** orientadas a la retención y lealtad.

- **Manejo de Objeciones y Negociación Efectiva**

Perfeccionarás tu capacidad para manejar objeciones y negociar con distintos perfiles de compradores, desde **equipos de compras corporativos** hasta **consumidores digitales exigentes**, enfrentando con éxito contextos de alta competencia y distintos ciclos de decisión.

- **Personalización de Estrategias de Cierre**

Aprenderás a adaptar tu discurso, tus argumentos y tus tácticas de cierre según el tipo de cliente, su proceso de compra y su motivación de valor, combinando enfoques consultivos (B2B) y emocionales (B2C) para lograr cierres más efectivos.

- **Optimización del Ciclo de Ventas**

Obtendrás herramientas prácticas para acortar y optimizar el ciclo de ventas, desde la **prospección hasta el cierre**, aplicando metodologías internacionales como **SPIN Selling**, **Challenger Sale**, **Customer Journey Mapping** y **neuromarketing de ventas**.

- **Desarrollo de Habilidades de Comunicación Comercial**

Fortalecerás tu comunicación para influir de forma persuasiva y ética en distintos interlocutores: desde **gerentes, directores y equipos de compras** hasta **consumidores digitales o presenciales**, aprendiendo a transmitir valor y generar conexión.

- **Casos de Éxito y Mejores Prácticas B2B y B2C**

Analizaremos casos reales y buenas prácticas de empresas líderes en **sectores como tecnología, retail, manufactura y servicios**, para que puedas aplicar estrategias adaptadas a tu propio entorno comercial y tipo de cliente.

DIRIGIDO A

Emprendedores, ejecutivos, asesores comerciales y líderes de equipos de venta de empresas de cualquier rubro que atiendan tanto a **clientes corporativos (B2B)** como a **consumidores finales (B2C)**.

Esta certificación está diseñada para quienes buscan **mejorar sus estrategias de cierre, incrementar sus resultados comerciales y fortalecer la gestión de sus equipos**, aplicando metodologías modernas y herramientas digitales que les permitan **vender más, fidelizar clientes y cerrar acuerdos exitosos** en distintos entornos de negocio.

VALOR AGREGADO

- **Doble Certificación:**

Al completar el curso, recibirás doble certificación, una emitida por Pacífico Business School y otra, por la Cámara de Comercio de Lima, lo cual resaltará tu compromiso con la excelencia en ventas.

- **Networking Estratégico:**

Al ser un curso 100% presencial, participarás en sesiones interactivas y actividades de networking, conectándote con profesionales de ideas afines y construyendo relaciones valiosas en la industria de servicios.



OBJETIVOS

- Brindar a los participantes una comprensión completa del ciclo de ventas B2B – B2C desde el diseño hasta el cierre.
- Capacitar a los participantes en el uso de estrategias de basadas en las neurociencias con el fin de optimizar habilidades de negociación, persuasión y manejo de objeciones.
- Aplicar principios de psicología para influir positivamente en las decisiones de los clientes
- Aprovechar las herramientas digitales y la automatización para mejorar el proceso de cierre de ventas y establecer relaciones comerciales

METODOLOGÍA

El método didáctico utilizado es Aprendizaje basado en la Experiencia (EAT): Experience-Awarness-Theory. Este método moviliza a través de didácticas experienciales un conjunto de capacidades, actitudes y conocimientos que movilizan la reflexión y luego aterrizan en aprendizajes y conceptualizaciones relevantes.

TEMARIO

MÓDULO 1: Diseño Estratégico del Proceso Comercial B2B y B2C

Este módulo brinda una visión integral del proceso comercial en ambos contextos, desde la prospección hasta el cierre. Se analizan las diferencias clave entre los modelos B2B y B2C, los roles del comprador, las etapas del ciclo de venta y la importancia del valor percibido. Además, se presentan metodologías modernas para estructurar procesos comerciales más eficientes y alineados con las nuevas dinámicas del cliente omnicanal.

- Anatomía del Proceso Comercial: del Contacto al Cierre
- B2B vs. B2C: Dinámicas, Motivaciones y Ciclos de Decisión
- El Valor Percibido y la Experiencia Omnicanal del Cliente
- Metodologías Modernas para Estructurar el Proceso Comercial (SPIN Selling, Customer Journey Mapping, entre otros)

Dinámica 1: Role play de propuesta de valor personalizada y retroalimentación.

Dinámica 2: Benchmarking de casos reales de ventas exitosas B2B y B2C.

MÓDULO 2: Estrategias Avanzadas de Negociación y Manejo de Objeciones B2B y B2C

En este módulo se desarrollan habilidades prácticas para negociar con distintos tipos de clientes y manejar objeciones de forma efectiva. Se abordan técnicas para negociaciones complejas con múltiples tomadores de decisión (B2B) y herramientas de persuasión adaptadas al consumidor final (B2C). Incluye metodologías como Harvard, SPIN Selling, y técnicas de comunicación asertiva y cierre orientadas a resultados sostenibles

- La venta consultiva y el proceso de negociación en B2B y B2C
- Neurociencia aplicada a la venta B2B y B2C
- ¿Cómo adaptarse a las señales no verbales en la negociación?
- Neuroestrategias para el manejo de las objeciones.

Dinámica 1: El mapa de influencia y gestión de expectativas en las negociaciones.

Dinámica 2: Resolución de objeciones con neuroestrategias.

MÓDULO 3: Neuroventas y Psicología del Cierre Efectivo

En este módulo se desarrollan habilidades prácticas para negociar con distintos tipos de clientes y manejar objeciones de forma efectiva. Se abordan técnicas para negociaciones complejas con múltiples tomadores de decisión (B2B) y herramientas de persuasión adaptadas al consumidor final (B2C). Incluye metodologías como Harvard, SPIN Selling, y técnicas de comunicación asertiva y cierre orientadas a resultados sostenibles

- El cerebro del comprador: ¿cómo el cliente realmente decide?
- ¿Cómo actúan las emociones en las decisiones?
- Estímulos que activan las decisiones y narrativas dirigidas al cerebro.
- Estrategias para “acelerar” la toma de decisiones.

Dinámica 1: Venta adaptativa y diseño de estrategias de cierre ah-hoc.

Dinámica 2: Vendiéndole a la mente y “gatillando” el cierre.

MÓDULO 4: Ventas Digitales, Automatización y Social Selling

Este módulo explora cómo potenciar los cierres a través del uso inteligente de herramientas tecnológicas. Se analizan plataformas digitales (CRM, redes sociales y automatización comercial), estrategias de social selling, y la creación de redes de contacto estratégicas para fortalecer la generación de oportunidades y el posicionamiento del vendedor moderno.

Transformación Digital de la Venta B2B y B2C: Herramientas Clave

- Introducción a la venta B2B y B2C digital
- CRM como columna vertebral del proceso digital de ventas
- Automatización en Ventas

Generación de Leads con Redes Sociales y Plataformas Digitales

- Perfil digital vendedor
- Prospección activa en redes sociales
- Plataformas complementarias para conseguir leads

Dinámica 1: Mapeo, Análisis y Elección de Herramientas Digitales para la Venta

Dinámica 2: Mejores prácticas de Networking Estratégico: Presencial y Online

REQUISITOS PARA OBTENER LA CERTIFICACIÓN POR AMBAS INSTITUCIONES

- Asistir como mínimo al 80% de las sesiones programadas (7 de 8 clases).
- Aprobar el curso con la calificación final SATISFACTORIO.
- No tener deudas con la universidad o la CCL.

PLANA DOCENTE

Armando Núñez

Actual Gerente de Ventas de Maquimás, una de las principales Administradoras de Fondos Colectivos del país, con más de 32 años en el mercado. Ejecutivo senior con más de 25 años de experiencia desempeñándose como Gerente de Banca Seguros en el Banco Financiero, Gerente de Ventas de Nuevos Canales en Rímac Seguros, Gerente de Field Support y Gerente Divisional de Ventas en Avon Latam.

MBA en Dirección Estratégica de Empresas por CENTRUM PUCP. Máster internacional en Liderazgo y ventas por EADA (España). Economista de la PUCP. Cuenta con estudios de posgrado en Gerencia de Ventas, Planeamiento Estratégico de Ventas y Trade Marketing en instituciones como Harvard, Pacífico Business School y PUCP.

Luis Bailly

Miembro fundador de Avance, firma que cuenta con 15 años de reconocido éxito y experiencia en labores de capacitación y consultoría comercial para empresas privadas, públicas y entidades sin fines de lucro. Se ha desempeñado como Ingeniero de Ventas y Superintendente de Operaciones de Prolansa-Grupo Armco. Gerente Regional de Ventas de Videotron, Montreal (Canadá). Gerente de Ventas Retail, Precisión Perú. Cuenta con 25 años de experiencia gerencial en el Perú y en el extranjero, para empresas líderes en la comercialización de productos de uso industrial, comercial y de servicios.

Magíster en Marketing, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Programa en Dirección Comercial, Omnicanalidad & E-Commerce en ESADE, España. Programa Internacional de Alta Dirección, Universidad Adolfo Ibáñez, Chile. Programa de Alta Especialización en Dirección de Ventas, ESAN. Programa de Retail Management, IAE, Argentina. Certificado por John Maxwell como Conferencista, Coach y Capacitador.

Eduardo Graña Petrozzi

Profesor de postgrado y pregrado, conferencista y capacitador en marketing, ventas y gestión comercial. Más de 10 años de experiencia en el diseño y ejecución de estrategias de ventas, desarrollo de negocio y marketing, ya sea en modelos B2B o B2C, y en diversas industrias como minería, ingeniería, construcción, banca y finanzas, retail, y consumo masivo. Cuenta con experiencia utilizando herramientas informáticas para el soporte de la estrategia comercial de la compañía (BI, CRM, etc). Cuenta con amplia experiencia en el diseño y uso de herramientas tecnológicas como soporte en la ejecución de la estrategia comercial (CRM, y BI). Dos estudios de Maestría en Administración de Empresas, profesional de Ingeniería Industrial.

CRONOGRAMA

Técnicas de cierre de ventas B2B	Horas	Docente	Fecha 1	Fecha 2		
Semana 1: La Arquitectura del Proceso de Venta en Entornos B2B y B2C	6	Armando Núñez	20/01	22/01	7:00 pm a 10:00 pm	martes y jueves
Semana 2: Estrategias Avanzadas de Negociación y Manejo de Objeciones	6	Luis Bailly	27/01	29/01		
Semana 3: Psicología Aplicada al Cierre de Ventas y Comportamiento del Cliente B2B y B2C	6	Luis Bailly	03/02	05/02		
Semana 3: Venta Digital, Automatización y Networking Estratégico	6	Eduardo Graña	10/02	12/02		

**INICIO:**

Martes, 20 de enero

FIN:

jueves, 12 de febrero

**FRECUENCIA:**

Martes y Jueves
de 7:00 p.m. a 10:00 p.m.

**DURACIÓN:**

24h cronológicas

**MODALIDAD:**

Presencial en Pacífico Business School (Jesús María)

**INVERSIÓN:**

Tarifa regular: S/ 1700
Socio CCL: S/ 1360

**CERTIFICACIÓN DIGITAL:**

A nombre de Pacífico Business School y la CCL

MÉTODO DE PAGO

• Depósitos o transferencia Cuenta corriente en soles banco



Banco o agente BCP
193-1943271-0-99



Banco o agente Interbank
005-0000007180



Banco BBVA
0011-0130-0100003020



Banco Scotiabank
000-2019361

Todas nuestras cuentas están a nombre de **CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA - Ruc: 20101266819**

• Tarjeta de crédito Podrá realizar sus pagos con rapidez y total seguridad.



1. Ingresar a nuestra página web: www.camaralima.org.pe
2. Buscar: **Pagos online**, parte superior derecha.
3. Ingresar **datos de la empresa y/o persona** que solicito el servicio.
4. Ingresar **datos de la tarjeta de crédito y detalle del servicio**.
5. Procesar pago.

Luego de realizar el pago, enviar el voucher de pago indicando el RUC y/o DNI del depositante al **asesor educativo**.

• Billetera electrónica Escanea y paga



Considerar

Los horarios que están en la programación de todos los eventos que se realice están sometidos a cualquier cambio por cualquier inconveniente que se presente. ***Los cambios de los horarios serán notificados con anticipación.**



| CONTACTANOS

Lima ✉ programasccl@camaralima.org.pe ☎ 994 250 942