



**DISEÑO DE PROGRAMAS / ACTIVIDADES  
EDUCATIVAS**

**Código:**

**CO-FT-155**

**Versión: 0005**

Nombre de Programa: **GERENCIA DE MERCADEO Y VENTAS**

Código SUECO:

### **JUSTIFICACIÓN**

La eficiencia y productividad de las empresas y particularmente de las personas, tiene tanto que ver con la actitud como con la capacidad de interrelacionarse con otros, y para los vendedores o quienes pretendan fortalecerse en este ámbito, es fundamental tanto conocimientos técnicos sólidos de la ciencia y el arte de la ventas, como también trabajar en habilidades de : automotivación, creatividad, planificación y adecuado manejo de la actitud ,que le permitan interactuar con sus clientes y usuarios aportando al logro de los resultados para el vendedor y por ende para la organización.

No te pierdas la oportunidad de actualizarte con este Diplomado que Coomeva Educación y La Pontificia Universidad Javeriana traen para ti y que te brindará las herramientas acordes con los cambios generados en las prácticas del mercadeo y en las ventas de los últimos años. Desarrollarás un conjunto de criterios que permitirán sistematizar sus procesos de toma de decisiones comerciales, desarrollar habilidades para perfeccionar sus prácticas comerciales y optimizarás la distribución del equipo de ventas, al dirigirlo, capacitarlo y controlarlo con énfasis para maximizar el crecimiento, la productividad y los beneficios.

**APLICABILIDAD E IMPACTO DEL PROGRAMA O ACTIVIDAD:** El diplomado le permitirá al participante reconocer la importancia del proceso de planeación estratégica, identificar los principales elementos de mercadeo y conocer las principales herramientas de comunicación con clientes. Entender la importancia de desarrollar canales de distribución, comprender los métodos de dirigir una fuerza de ventas éxitos. Además, podrán establecer políticas para el entrenamiento de la fuerza de ventas, conocer elementos clave de servicio al cliente, lo que les permitirá al final del diplomado desarrollar una propuesta de plan de mercadeo y ventas

### **OBJETIVO GENERAL**

Capacitar a los participantes en una visión completa de la gestión de mercadeo y ventas, apoyado en elementos como servicio al cliente, políticas de fidelización y selección y entrenamiento de la fuerza de ventas.

### **PERFIL DEL FACILITADOR**

**Rocío Morales Camacho.** Administradora de Empresas, Universidad Libre de Cali. Maestría en Administración, Pontificia Universidad Javeriana. Especialización en Mercadeo Estratégico, Universidad Icesi. Asesora experta en temas de mercadeo, investigación de mercados cualitativos, planes de mercadeo. Ha sido consultora y capacitadora para el Programa Jóvenes con Empresas, del Banco Interamericano de Desarrollo y consultora para el suroccidente colombiano de Technoserve – programa Idea tu Empresa. Fue gerente general en Inter láser Ltda.; directora técnica en Desacol Franquicias y de ventas en Liebre distribuciones. Actualmente es Directora Del



**DISEÑO DE PROGRAMAS / ACTIVIDADES  
EDUCATIVAS**

**Código:**

**CO-FT-155**

**Versión: 0005**

programa de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Pontificia Universidad Javeriana Cali.

**Viviana Andrea Gutiérrez Rincón.** Máster en Filosofía en Innovación, Estrategia y Organizaciones MPhil, Universidad de Cambridge. Máster en Ingeniería Industrial Universidad del Valle. Administradora de Empresas, Pontificia Universidad Javeriana Cali. Docente del Departamento de Gestión de Organización, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas en cursos de Pregrado y Posgrado en Estrategia Empresarial. Ha desarrollado proyectos de investigación en los cuales se encuentra Design of Dynamical System Model for competitiveness-related management for different Colombian economic sectors and regions. Regional clusters: a proposal to transform the (Colombian) production structure. Design of information system based on productivity and competitiveness indicators, comparable for firms and industries of different sector and regions, entre otros.

**Diana Milena Aristizábal Aristizábal.** Magister en Educación y Desarrollo Humano, Universidad San Buenaventura. Especialista en Docencia para la Educación Superior, Universidad Santiago de Cali. Publicista, Universidad Católica de Manizales. Experiencia por más de 18 años en el campo de la publicidad y la educación. Consultora en Comunicación y desarrollo de marca. Se desempeñó como creativa y estratega en el área creativa de la agencia de publicidad Young And Rubicam. Fue directora de producción audiovisual en la empresa Servicios Audiovisuales en Cali. Speaker para Laboratorios Gynopharm en diseño de campañas de promoción y prevención en las ciudades de Cali, Bogotá y Medellín. Asesora en diseño de programas y campañas de promoción y prevención en salud sexual y reproductiva y campañas de bien social. Ha diseñado campañas publicitarias en el sector salud para Laboratorios Shering, Bayer, Gynopharm, Secretaria de Salud Municipal de Santiago de Cali y de Buenaventura. Ha participado como conferencista en eventos como: Asociación <http://formacioncontinua.javerianacali.edu.co>

**Benjamín Cabrera Castro.** Ingeniero Industrial, de la Universidad Autónoma de Occidente. Magister en Administración de Empresas, del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey México. Altos Estudios en Negociación en la Universidad de los Andes. Amplia experiencia en las áreas Comercial, Mercadeo y Trade Marketing en compañías multinacionales como 3M, Kellogg's, Wella luego P&G, Henkel Schwarzkopf. Actualmente es Director Ejecutivo de BConsulting SAS, compañía especializada en consultoría en negocios y es profesor externo en programas de pregrado y posgrado en distintas universidades de la región.

**Carlos Javier Arango.** Administrador de empresas, Fundación Universitaria Los Libertadores. Magister en administración con énfasis en mercadeo de la Universidad Icesi, cuenta con amplia experiencia en la dirección de equipos de venta de alto desempeño en empresas pertenecientes a los sectores de alimentos, licores en compañías como: Pedro, Pizza Hut, y Friko S.A. Actualmente se desempeña como gerente comercial de Casa Pedro Domeq en la línea de vinos Undurraga, además es docente universitario en la Pontificia Universidad Javeriana.

**Félix Balaguera Lara.** Administrador de Empresas, Pontificia Universidad Javeriana. Especializaciones en Mercadeo, Ventas, Gestión Humana, y Finanzas, de las Universidades de los Andes, Icesi, y Pontificia Universidad Javeriana. Experiencia laboral, académica y de consultoría de 20 años en empresas importantes del país como Cafam, Casa editorial El Tiempo,



**DISEÑO DE PROGRAMAS / ACTIVIDADES  
EDUCATIVAS**

**Código:**

**CO-FT-155**

**Versión: 0005**

Siluetas Schwarzkopf, Colmena cesantías y pensiones, Coomeva, Unitel, Banco de Occidente, Sociedad Portuaria de Buenaventura, Uniweb, Comfaunión, Clínica Farallones, Cablevisión, Salud Total, Levapan, Hoteles Estelares, Horizonte, Protección, Porvenir, CIAT, EPSA, Cable Unión, Credivalores, Comfandi, Psicomarketing. Docente de las universidades Pontificia Universidad Javeriana, La Salle, Santo Tomás, de Nariño y Ulacit de Panamá.

**DESCRIPCION GENERAL DE LA ESTRUCTURA DEL PROGRAMA**

**Módulo 1. Direccionamiento estratégico**

- ☐ Gestión integral.
- ☐ El proceso de la planificación estratégica.
- ☐ Relación de las Ventas con el Mercadeo.
- ☐ Posicionamiento y ventajas competitivas.
- ☐ Análisis de portafolio y planes estratégicos.
- ☐ Responsabilidad social y estrategia.

**Temas relacionados con la gestión de mercadeo:**

**Módulo 2. Comunicaciones dirigidas al cliente:**

- ☐ Merchandising y su importancia en la venta.
- ☐ Conceptos de promoción y publicidad.
- ☐ Venta personal y relaciones públicas.
- ☐ Material POP.

**Módulo 3. Estrategias de canales de distribución y Trade marketing:**

- ☐ Canales de distribución.
- ☐ Selección de canales.
- ☐ Técnicas de Trade Marketing.
- ☐ Implementación de un área de Trade.

**Temas relacionados con la gestión comercial:**

**Módulo 4. Administración de la gestión comercial:**

- ☐ Administración de clientes
- ☐ Organización del trabajo del vendedor
- ☐ Elaboración de presupuestos, factores esenciales
- ☐ Sistemas de remuneración, pros y contras
- ☐ Administración del Recurso Humano con énfasis en los vendedores

**Módulo 5. Coaching y formación de equipos de trabajo:**

- ☐ Conceptualización del Coaching.
- ☐ Técnicas y habilidades del Coaching.



**DISEÑO DE PROGRAMAS / ACTIVIDADES  
EDUCATIVAS**

**Código:**

**CO-FT-155**

**Versión: 0005**

- ☐ Trabajo en equipos comerciales de alto rendimiento.
- ☐ Coaching del desempeño y del comportamiento.
- ☐ Acompañamiento en el terreno.
- ☐ Entrenamiento comercial.
- ☐ Indicadores de seguimiento y resultados.

**Módulo 6. Servicio al cliente:**

- ☐ Entorno del servicio al cliente.
- ☐ Fallas en el servicio y estrategias para rescatarlos.
- ☐ Habilidades distintivas y virtudes personales requeridas para prestar un buen servicio al cliente
- ☐ Atención de las quejas y reclamos de los clientes.
- ☐ Diagnóstico y evaluación del servicio.
- ☐ Marketing.

**Módulo 7. Proyecto integrador de mercadeo y ventas:**

- ☐ Objetivos de mercadeo y ventas.
- ☐ Estrategias de mercadeo y ventas.
- ☐ Asesorías en clase
- ☐ Diseño de estrategias y actividades.
- ☐ Indicadores de la gestión comercial.
- ☐ Presentación al final del proyecto.

**METODOLOGIA**

- Cátedra participativa, a través de diversos expertos que exponen las bases del Conocimiento en el área correspondiente y estimulan la participación de los asistentes.
- Lecturas sobre los temas tratados.
- Discusiones e intercambios de experiencias de los participantes.
- Clínicas de ventas
- Desarrollo de una propuesta de un plan ventas que recoja los temas vistos.