

ADMISIÓN **2024**


# DIPLOMADO EN HABILIDADES COMERCIALES

POSTGRADOS Y EDUCACIÓN CONTINUA



**> IR POR MÁS**





La Universidad de los Andes fue fundada en 1989, en Santiago de Chile, por un grupo de académicos y profesionales que quisieron dar inicio a un nuevo proyecto educativo, basado en el cultivo de un saber superior, la educación integral de los alumnos, la difusión del conocimiento a la sociedad y la vocación de permanencia en el tiempo. Está acreditada por 6 años, forma parte del CRUCH (Consejo de Rectores de Universidades Chilenas) desde 2019. En 2018 la UANDES se convirtió en la primera universidad chilena en implementar el prestigioso sistema de gestión de aprendizaje CANVAS.

La Universidad cuenta con **9 Facultades**, **29 carreras de pregrado**, más de **8.900 alumnos de pregrado**, más de **2.100 estudiantes de postgrado**, más de **1.400 académicos** y tiene más de **400 programas de Educación Continua**.

Además de un proyecto institucional sólido que abarca el propósito de la Universidad: Formación Académica, Investigación, Innovación, Extensión y Vinculación con el Medio.



**YAZMIN  
CARVAJAL  
RIQUELME**

DIRECTORA DE  
DESARROLLO  
UANDES ONLINE



“ *Hoy les quiero dar la bienvenida a esta nueva etapa de sus procesos educativos, porque estamos seguros de que la educación es un hábito esencial para la formación integral de toda persona, y vehículo que nos permite alcanzar nuestro mayor desarrollo.* ”

La modalidad online ha llegado para establecerse como un alternativa sólida de educación continua, que nos permite enfrentar un mundo en constante cambio, que además nos desafía y nos provoca incertidumbre. Esta realidad nos insta a estar preparados para enfrentar nuevos desafíos, a mantenernos vigentes, aprovechando todas las oportunidades que se nos presentan.

La mejor forma de generar certezas es actualizándose, recibiendo herramientas que puedan ser utilizadas de manera inmediata para aumentar las capacidades que permitan mejores niveles de productividad, garantizando una posición competitiva en el mercado laboral. Como estudiantes, ustedes tienen la misión de ser agentes de cambio en cada microcontexto, cultivando el aprendizaje continuo para enfrentar cada desafío que el mundo profesional les presente.

Por último, les invito a revisar en detalle este material para informarse acerca de la metodología y contenidos que se abordarán en el diplomado.





## DOCENTES DE EXCELENCIA

Cada uno de los académicos de la Universidad de los Andes es especialista en sus temáticas, con amplia experiencia en el mundo empresarial y académico. Formados en las mejores universidades de Chile y el mundo, con una visión global, diversa y completa del mundo de los negocios.

## DESARROLLAMOS CONTENIDOS CON **LOS MEJORES ACADÉMICOS**

El 75% de los profesores cuenta con grado académico superior (Doctorados, Magísteres y especialidades médicas y odontológicas).

Los contenidos desarrollados están actualizados e incluyen casos con ejemplos reales conocidos a nivel nacional e internacional, que permiten crear y desarrollar criterios de negocios.





# DIPLOMADO EN HABILIDADES COMERCIALES

En un mundo cada vez más competitivo y digital, las habilidades comerciales son fundamentales para lograr mejores resultados de venta. Para los equipos comerciales, es imprescindible saber cuál es el producto o servicio que se está ofreciendo y conocer las necesidades de nuestros clientes actuales y potenciales. También es clave poder generar buenas relaciones tanto con el equipo interno (equipos de trabajo, jefaturas, pares) como con los clientes y tener la capacidad de liderar estos equipos en una era digital, muy distinta a la habitual, que ha cambiado la forma de trabajar y relacionarse. Se sabe que hoy en día, donde el trabajo remoto ha adquirido gran protagonismo, se hace necesario tener herramientas digitales idóneas para el correcto desarrollo de la actividad comercial, ya que es un canal importante que contribuye al cumplimiento de los objetivos comerciales de la organización.

El propósito de este diplomado es entregar nuevas herramientas y habilidades, que permitirán enfrentar los desafíos que presenta liderar equipos de venta en la era digital, con el objetivo de lograr una gestión comercial efectiva. Además, se entregarán herramientas de gestión comercial que permitirán al estudiante desarrollar sus habilidades para ser un agente de cambio en su organización, considerando los desafíos particulares de los equipos y organizaciones.



## OBJETIVO DE APRENDIZAJE

El Diplomado en Habilidades Comerciales, tiene como propósito entregar conocimientos y desarrollar habilidades para mejorar la gestión comercial, construyendo relaciones de largo plazo con los clientes y equipos, para obtener mejores resultados a nivel personal y de empresa.

## RAZONES PARA ESTUDIAR ESTE DIPLOMADO

1.

El mercado es cada vez más competitivo, por tanto, es importante mantener conocimientos que contribuyan al desarrollo de habilidades para una gestión comercial efectiva.

2.

Podrás distinguir los distintos tipos de clientes para desarrollar estrategias apropiadas de venta en forma y fondo.

3.

Podrás reconocer los factores claves que permiten una adecuada y efectiva relación profesional con el cliente como embajador de una marca.

4.

Serás capaz de reconocer los distintos estilos de venta y estrategias apropiadas según necesidades y motivaciones de los clientes.





## DIRIGIDO A

Profesionales, técnicos y emprendedores de todas las áreas y disciplinas de una empresa que quieren obtener habilidades generales, que les permitan mejorar sus habilidades comerciales y de esta manera cumplir con sus metas de ventas.

---



# ESTUDIA A TU RITMO DESDE CUALQUIER LUGAR

Con nuestra metodología online y semipresencial podrás estudiar a tu ritmo y desde cualquier lugar. Independiente del diplomado que escojas, cada uno de ellos está compuesto por cuatro cursos. Cada curso está compuesto de siete módulos online asincrónicos en plataforma CANVAS, junto con una clase intermedia online sincrónica con el o la docente del curso y una clase final de medio día en la Universidad de los Andes o bien, online sincrónica (Streaming).

## DIPLOMADO







En la semana en que se publica el módulo cuatro de cada curso existe una sesión online sincrónica donde el o la docente hará un resumen de los tres primeros módulos, además de aclarar dudas y donde podrás compartir con tus compañeros. En la última clase presencial en la Universidad de los Andes u online en vivo, podrás resolver tus dudas, compartir con tus compañeros y realizar alguna actividad que el o la docente indique, en caso de ser necesario.

**7 MÓDULOS ONLINE ASINCRÓNICOS** + **1 SESIÓN ONLINE SINCRÓNICA** + **1 SESIÓN PRESENCIAL (MODALIDAD SEMIPRESENCIAL) O EN VIVO - ONLINE (MODALIDAD ONLINE)**



**CENTRADO EN EL ESTUDIANTE**

Los alumnos nunca estarán solos. Tenemos un equipo de Coordinación de Servicio que los acompaña durante todo su periodo de estudios. Realizan un seguimiento personalizado a cada uno de ellos y responden a todas sus consultas.

- Acompañamiento personalizado**  
Te brindamos asistencia en todas las consultas que tengas. Realizamos un seguimiento de tus estudios.
- Clases Online Asincrónicas**  
Plataforma CANVAS es usada por las principales Universidades del mundo: Harvard, MIT, Stanford, entre otras.
- Clases Presenciales u Online Sincrónicas**  
En el campus de la Universidad de los Andes o bien vía streaming donde podrás compartir con el docente y tus compañeros.
- Certificación**  
Una vez terminado su proceso de estudios y habiendo aprobado los cursos, se obtiene la certificación de UANDES.



# ¿QUÉ SIGNIFICA EL ESTUDIO ONLINE ASINCRÓNICO Y SINCRÓNICO?

El estudio online asincrónico es un método de educación a distancia que te permite completar tus actividades de aprendizaje que no requiere conexión en tiempo real. Puedes completar tus actividades en tu propio tiempo, sin tener que sincronizar tu agenda con los demás estudiantes. Esto permite que te autorregules y controles el ritmo de tus estudios, tiempo y espacio. Te entregamos todas las herramientas necesarias y acompañamiento para que desarrolles tu aprendizaje al máximo.

El estudio online sincrónico es una modalidad en la que interactúas en tiempo real con el profesor y tus compañeros. Este tipo de modalidad la podrás utilizar en las clases intermedia y final de cada curso, en caso de que no puedas asistir a dichas clases, estas quedarán en la plataforma para su posterior utilización de manera asincrónica.



**CONTENIDO  
ACTUALIZADO**  
CON LOS MEJORES  
DOCENTES



**ACTIVIDADES Y  
FOROS**



**MATERIAL  
DESCARGABLE**  
DE CONTENIDOS





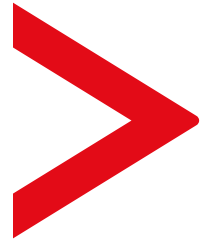
# VENTAJAS DE CANVAS

**CANVAS** ofrece una variedad de herramientas y características que te ayudarán a completar con éxito el programa, entre ellas, tiene la capacidad de agregar contenido multimedia como imágenes, videos y presentaciones. Esto te permite un aprendizaje dinámico y comprometido con los contenidos.

Así mismo, proporciona herramientas de colaboración como foros, grupos, mensajería instantánea y comentarios, para ayudarte a trabajar junto a tus compañeros de forma más eficiente.

Algunas de las universidades más prestigiosas del mundo que utilizan **CANVAS** son el **MIT**, la Universidad de **Harvard**, la Universidad de **Stanford**, la Universidad de **Oxford** y la Universidad de **Cambridge**, entre otras.





# DIPLOMADO EN HABILIDADES COMERCIALES

PLAN DE ESTUDIOS Y PROGRAMACIÓN ACADÉMICA

Negociación y  
Resolución de  
Conflictos

Gestión Comercial  
y de Ventas

Comunicación  
Efectiva

Liderazgo en la  
era digital





## NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Los conflictos y tensiones entre las personas son inevitables y están presentes en todos los dominios de nuestra existencia y de las organizaciones. De esta manera, surge la necesidad de interpretar el fenómeno de la negociación como una actividad humana que aprendemos y desarrollamos a lo largo de nuestras vidas y que se sostiene en la construcción de un espacio de relaciones efectivas, saludables y confiables en el futuro. Es por ello, que este curso está orientado a la entrega de conocimientos conceptuales y prácticos para reconocer hipótesis de posibles conflictos; técnicas básicas de negociación y resolución de estos; de igual forma, métodos institucionalizados para conocer los conflictos, ya sea prejudiciales (mediación) como judiciales.

## **MÓDULO 1**

### **El Conflicto y la negociación.**

Comprender el concepto de conflicto y todo lo relacionado al mismo para reconocerlo como oportunidad para el logro de objetivos en las organizaciones colaborativas.

## **MÓDULO 2**

### **Tipos de negociación y sus distintos escenarios.**

Reconocer la implicancia de los distintos escenarios de conflicto para el empleo de las diversas técnicas de negociación.

## **MÓDULO 3**

### **Estrategias de negociación.**

Identificar conceptos fundamentales y distintas estrategias para responder de forma efectiva en un proceso de negociación.

## **MÓDULO 4**

### **Tácticas de negociación.**

Identificar tácticas estratégicas que permitan alcanzar de forma efectiva acuerdos en el proceso de la negociación.

## **MÓDULO 5**

### **La mediación, sus dimensiones y técnicas.**

Reconocer las dimensiones de la mediación como forma de resolución de conflictos. Asimismo, identificarás las características del mediador para reconocer las diferentes tácticas a ejecutar en el proceso de mediación.

## **MÓDULO 6**

### **Ámbitos de aplicación de la mediación.**

Identificar los principales ámbitos de intervención de la mediación para reconocer su aplicación práctica

## **MÓDULO 7**

### **Liderazgo, negociación a las que se enfrenta un líder y cómo resolver conflictos.**

Podrás identificar aspectos fundamentales del liderazgo, las habilidades y funciones básicas, enfocados en el dominio de la comunicación y las relaciones, centradas en la negociación, con el propósito de solventar de forma colaborativa los diversos conflictos.

### **Sesión Presencial/Streaming.**

Sesión final con el profesor del curso, donde se abordarán los contenidos más importantes del curso y su aplicación.





# GESTIÓN COMERCIAL Y DE VENTAS

La gestión comercial no solo se basa en la experiencia individual de cada vendedor, ya que en ella se ven involucrados conocimientos que apuntan a lograr un correcto registro, control y optimización de los procesos de ventas y de la atención al cliente que, posteriormente, se constituyen a base de un programa de trabajo.

De cierta forma, aprender de gestión comercial a través de la experiencia podría tomar más tiempo que adquiriendo estos conocimientos a través del estudio. Esto, con el fin de llevar dicho aprendizaje a la práctica. En este curso podrás aplicar técnicas, modelos de ventas y herramientas claves para desarrollar habilidades que permitan una gestión comercial efectiva, coherente con la estrategia de la organización, considerando las características y particularidades de los clientes para el logro de los objetivos de la empresa.



## **MÓDULO 1**

### **Fundamentos de la venta y habilidades del vendedor.**

Identificar los fundamentos teóricos de la gestión de ventas como un proceso estructurado y organizado para el cumplimiento de las normas y políticas de la empresa.

## **MÓDULO 2**

### **Conocer al cliente: clave para el éxito comercial.**

Distinguir los distintos tipos de clientes para desarrollar estrategias apropiadas de venta en forma y fondo para que le hagan sentido según características y rasgos particulares.

## **MÓDULO 3**

### **Desarrollo de la relación con el cliente.**

Reconocer los factores claves que permiten una adecuada y efectiva

relación profesional con el cliente como embajador de una marca.

## **MÓDULO 4**

### **Etapas de la venta I.**

Distinguir las características de las fases o etapas de la venta desde la prospección a la presentación del producto para distintos tipos de clientes.

## **MÓDULO 5**

### **Etapas de la venta II.**

Distinguir las características de las fases o etapas de la venta desde el manejo de objeciones hasta la recompra para distintos tipos de clientes.

## **MÓDULO 6**

### **Venta transaccional, consultiva y relacional.**

Identificar los distintos estilos de

venta y estrategias apropiadas según necesidades y motivaciones de los clientes.

## **MÓDULO 7**

### **Gestión de carteras.**

Gestionar eficientemente una cartera de clientes para obtener el máximo valor de ella.

### **Sesión Presencial/Streaming.**

Sesión final con el profesor del curso, donde se abordarán los contenidos más importantes del curso y su aplicación.





## COMUNICACIÓN EFECTIVA

Encontrarás las herramientas conceptuales y prácticas de la comunicación, que permitirán a los estudiantes desarrollar efectivamente habilidades de empatía, asertividad, confrontación y escucha activa, orientadas al logro de los objetivos personales e interpersonales en una organización.

Además, los estudiantes serán capaces de reconocer aspectos pertinentes a la comunicación organizacional, reuniones de trabajo y medios, así como la retroalimentación positiva y constructiva, para el manejo de conflictos organizacionales y su resolución.

Por otra parte, se potenciará la comprensión del comportamiento de los grupos de trabajo, esto desde la comunicación en la era digital y el trabajo virtual, lo que contribuirá a la mejora de la comunicación y relaciones interpersonales en el contexto organizacional.

## **MÓDULO 1**

### **Elementos de la comunicación organizacional.**

Reconocer los diferentes elementos, procesos, funciones y tipos de comunicación como aspectos pertinentes a la comunicación organizacional.

## **MÓDULO 2**

### **Estilos comunicacionales.**

Reconocer patrones de comunicación para determinar efectivamente los intercambios de información e interactuar adecuadamente en los entornos laborales.

## **MÓDULO 3**

### **Comunicación Efectiva: beneficios y principales obstáculos.**

Identificar los beneficios y los principales obstáculos de la comunicación efectiva

para interactuar positivamente en las relaciones laborales.

## **MÓDULO 4**

### **Habilidades necesarias para una comunicación efectiva.**

Comprender distintas habilidades comunicativas que permiten desenvolverse en escenarios laborales que promueven la comunicación efectiva para contribuir en las relaciones interpersonales de la organización.

## **MÓDULO 5**

### **Comunicación organizacional y retroalimentación positiva y constructiva.**

Comprender las herramientas de retroalimentación para así entregar feedback de manera efectiva en el contexto organizacional

## **MÓDULO 6**

### **Manejo de conflictos organizacionales y su resolución.**

Comprender estrategias de manejo de conflicto a partir de la aplicación de la comunicación efectiva para implementar soluciones estratégicas al interior de las organizaciones.

## **MÓDULO 7**

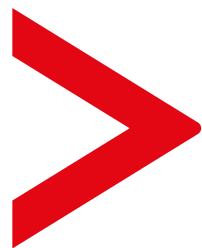
### **Comunicación en la era digital y el trabajo virtual.**

Comprender las herramientas y estrategias de la comunicación efectiva para la adaptación del trabajo virtual en beneficio del desarrollo organizacional.

### **Sesión Presencial/Streaming.**

Sesión final con el profesor del curso, donde se abordarán los contenidos más importantes del curso y su aplicación.





# LIDERAZGO EN LA ERA DIGITAL

La era digital trae nuevos retos, pero también trae nuevas herramientas para los líderes de empresas y otros tipos de organizaciones. En este curso, los participantes descubrirán las diferencias entre el liderazgo en la era digital y el liderazgo tradicional, y desarrollarán un conjunto de herramientas personalizadas para aumentar su éxito como líderes de personas y participantes en proyectos de cambio.

Además, los estudiantes aprenderán a desarrollar competencias que permitan un pensar y actuar estratégicos, ampliando los análisis desde una perspectiva reflexiva, cuestionadora e integradora, y conectando aspectos que aparentan ser inconexos, para así mejorar la toma de decisiones.



## **MÓDULO 1**

### **Impacto de la evolución del liderazgo en la actualidad.**

Reconocer históricamente los diversos estilos de liderazgo para reconocer el origen de tu organización.

## **MÓDULO 2**

### **Estilos de liderazgo.**

En este módulo el alumno reconocerá sus preferencias para liderar y así aumentar su capacidad de dirigir su comportamiento como líder efectivo.

## **MÓDULO 3**

### **Megatendencias y nuevos modelos de negocios.**

Relacionar las megatendencias tecnológicas - sociales con los diversos estilos de liderazgo para comprender el desafío del liderazgo en los nuevos modelos de negocio.

## **MÓDULO 4**

### **Desafíos de la Era Digital.**

Reconocer los desafíos de la nueva era digital para el uso de herramientas de liderazgo en el nuevo contexto organizacional.

## **MÓDULO 5**

### **Desafíos del Liderazgo en las nuevas organizaciones.**

Identificar las características del management 3.0 para aplicar los nuevos hábitos de liderazgo en su equipo de trabajo.

## **MÓDULO 6**

### **Nuevas formas de trabajo colaborativo.**

Identificar la implicancia de las nuevas formas de trabajo colaborativo para la conformación de equipos en la era digital.

## **MÓDULO 7**

### **Estrategias de diseño de equipos en ambientes multi-generacionales.**

En este módulo podrás identificar los tipos de estrategias de diseño de equipos de alto desempeño relacionados a situaciones internas y las nuevas realidades.

### **Sesión Presencial/ Streaming.**




Sesión final con el profesor del curso, donde se abordarán los contenidos más importantes del curso y su aplicación.



# CERTIFICACIÓN

Todos los alumnos que cumplan con los requisitos académicos de la Universidad de los Andes y aprueben satisfactoriamente su plan de estudios recibirán la certificación de la Universidad de los Andes.

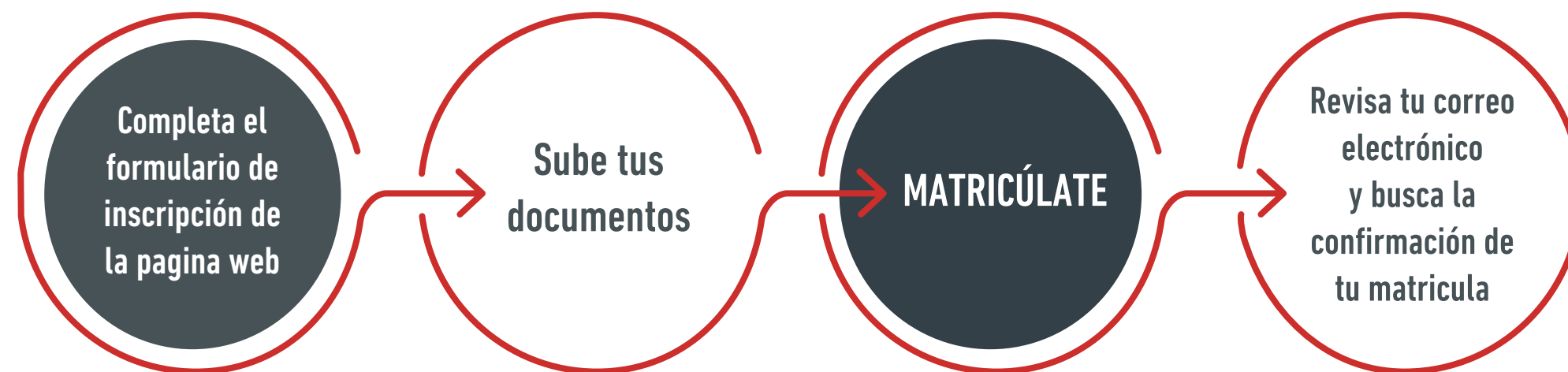
La certificación es digital con firma electrónica.

Verificado y Firmado por	Certificados
<b>ACEPTA</b>	UANDES
<small>Creado el</small>	<small>- N° Docto:</small>
<small>Este documento es una representación de un documento original en formato electrónico. Para verificar el estado actual del documento, verifíquelo en <a href="https://S.dec.cl">https://S.dec.cl</a></small>	
<small>Los certificados de Acepta cumplen con los estándares internacionales para firma electrónica, lo que no implica que sean compatibles con todos los software de visualización, no afectando ello en caso alguno la validez de la firma</small>	
 Firma Avanzada	Firmante: Institución - Rol: UANDES - SecretariaGeneral Fecha de Firma: Auditoría Autentia: Operador:
	 Pilar Ureta Lyon Secretaria General
	





# ¿COMO POSTULAR?



## ¿QUE DOCUMENTOS NECESITAS?

- Título profesional o técnico.
- Curriculum Vitae.
- Cédula de identidad vigente (por ambos lados) o pasaporte vigente en el caso de ser extranjero.



# INFORMACIÓN GENERAL



## ARANCEL DIPLOMADO

UF52



## ALTA COBERTURA SENCE



## HORAS DE ESTUDIO DIPLOMADO

364 horas totales



## HORARIO

Contenido disponible  
24/7 en CANVAS



## MEDIOS DE PAGO

WEBPAY  
(12 cuotas precio contado)  
Transferencia, Cheque,  
OC Empresa,  
PayPal, entre otros



## DURACIÓN DIPLOMADO

4 bimestres  
(1 año aprox)



Todos los programas están certificados académicamente por la Universidad de los Andes e impartidos por UA Blended. El orden de los cursos puede cambiar sin previo aviso. **\*\*La Universidad se reserva el derecho de no dictar el programa si no llega al número mínimo de alumnos.**



## INFORMACIÓN DE CONTACTO:

  **(+569) 7385 7985**  
 **contacto@uandesonline.cl**



@uandes\_online  
/UANDESonline



/company/UANDESonline  
/@uandesonline



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
ACREDITADA EN TODAS LAS ÁREAS  
NIVEL DE EXCELENCIA | 6 AÑOS

Gestión Institucional, Docencia de Pregrado, Investigación,  
Vinculación con el Medio y Docencia de Postgrado.  
Hasta diciembre de 2028.

# uandesonline.cl

> IR POR MÁS