

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, descubrir'. 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.

