

POLITÉCNICO PEDAGÓGICO Y EMPRESARIAL DE AMÉRICA



CARTA DESCRIPTIVA

AGENTE EN GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE REMOTO

2025

CARTA DESCRIPTIVA

Diplomado: Agente en Gestión Comercial y Servicio al Cliente Remoto

Modalidad: Virtual

Duración total estimada: 12 semanas (1 unidad por semana)

Intensidad horaria sugerida: 110 horas

Nivel de formación: Diplomado – Educación Continua – Extensión

Dirigido a: Personas interesadas en adquirir competencias para desempeñarse en áreas comerciales y de atención al cliente desde entornos digitales, con enfoque práctico, ético y orientado a resultados.

Responsable: POLIAMÉRICA

Objetivo General

Formar agentes con competencias para gestionar procesos comerciales y brindar atención al cliente de manera remota, aplicando técnicas de comunicación digital, estrategias de fidelización y herramientas tecnológicas e inteligencia artificial que fortalezcan el posicionamiento de productos, marcas y servicios en canales virtuales.

Objetivos Específicos

- Comprender los fundamentos y funciones del rol comercial remoto en organizaciones.
- Aplicar técnicas de venta, persuasión y negociación adaptadas a medios digitales.
- Desarrollar habilidades de comunicación y servicio al cliente para canales virtuales.
- Sistematizar información comercial y generar reportes de seguimiento.
- Apoyar campañas de marketing digital con sentido operativo y comunicativo.
- Utilizar herramientas tecnológicas para la gestión de contenidos, relaciones y datos.
- Incorporar inteligencia artificial para automatizar y mejorar procesos de atención y ventas.

Estructura Curricular

Unidad 1: Fundamentos de la Gestión Comercial Remota

Propósito: Reconocer el rol del agente comercial en entornos digitales, sus responsabilidades y su impacto en los procesos de ventas virtuales.

Contenidos:

- Evolución del comercio digital
- Perfil y funciones del agente comercial remoto
- Segmentación y tipos de clientes digitales
- Ética comercial y responsabilidad frente al cliente

Unidad 2: Técnicas de Ventas y Negociación Virtual

Propósito: Aplicar técnicas efectivas para la presentación, negociación y cierre de ventas en canales virtuales.

Contenidos:

- Proceso de ventas digitales paso a paso
- Estrategias de persuasión y negociación online
- Manejo de objeciones y técnicas de cierre
- Seguimiento postventa y fidelización

Unidad 3: Servicio al Cliente y Comunicación Profesional

Propósito: Desarrollar habilidades de comunicación efectiva y atención al cliente en entornos virtuales, fortaleciendo la experiencia del usuario.

Contenidos:

- Elementos de la comunicación digital efectiva
- Protocolos de atención por canales virtuales
- Manejo de reclamos y conflictos en línea
- Lenguaje positivo, escucha activa y empatía virtual

Unidad 4: Gestión de Información Comercial

Propósito: Organizar y reportar información clave de ventas y clientes para apoyar la toma de decisiones comerciales.

Contenidos:

- Registro de datos de clientes y transacciones
- Indicadores de servicio y desempeño comercial
- Elaboración de reportes e informes básicos
- Análisis simple de comportamiento del cliente

Unidad 5: Marketing Digital de Apoyo a la Gestión Comercial

Propósito: Apoyar estrategias de marketing digital desde el rol operativo del agente comercial.

Contenidos:

- Fundamentos de marketing digital aplicado
- Participación en campañas promocionales
- Redes sociales y comunicación multicanal
- Email marketing y seguimiento de leads

Unidad 6: Herramientas Tecnológicas para la Gestión Comercial y Atención

Propósito: Utilizar herramientas digitales que faciliten la atención al cliente, la gestión comercial y el trabajo remoto.

Contenidos:

- Plataformas CRM (uso básico)
- Herramientas de contacto y seguimiento (correo, chat, formularios)
- Aplicaciones para organización de tareas y relaciones (Trello, HubSpot, Monday)
- Herramientas de videoconferencia y trabajo colaborativo

Unidad 7: Inteligencia Artificial en Ventas y Servicio al Cliente

Propósito: Incorporar soluciones de inteligencia artificial para automatizar tareas, mejorar la comunicación y anticipar comportamientos del cliente.

Contenidos:

- Chatbots y asistentes virtuales en atención al cliente
- Generación automática de textos comerciales y respuestas
- IA para análisis de datos y predicción de ventas
- Aplicaciones éticas y prácticas de IA en el entorno comercial

Estrategias de Formación

- Desarrollo de actividades asincrónicas con enfoque práctico
- Simulación de escenarios comerciales y de atención digital
- Aplicación guiada de herramientas digitales e IA
- Análisis de casos reales y ejercicios de reflexión
- Elaboración de productos individuales (guías, propuestas, simulaciones)

Sistema de Evaluación

Este diplomado no contempla calificaciones ni evaluaciones formales. Se promueve el aprendizaje autónomo mediante:

- Autoevaluaciones por unidad
- Participación en foros, actividades reflexivas y simulaciones
- Retroalimentación orientativa (no calificativa)

Requisitos de Participación y Certificación

- Participación en el 80% de las actividades
- Realización de las autoevaluaciones por módulo

Recursos y Herramientas Necesarias

- Acceso a computador e internet estable
- Cuenta activa en Google y plataformas digitales sugeridas

- Licencias gratuitas o freemium de herramientas IA (ej. ChatGPT, Canva, HubSpot CRM)
- Guías de usuario, plantillas de trabajo y recursos complementarios disponibles en la plataforma