

Aprender
*Online



UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA
NACIONAL
FACULTAD REGIONAL
RECONQUISTA

CURSO DE COMUNICACIÓN Y VENTAS POR CHAT

PROGRAMA DEL CURSO



Acerca del curso

En la Diplomatura en Grafología aprenderás a dictaminar e interpretar competentemente la escritura y los grafismos en general, entendiendo esta disciplina desde un rango científico. El programa capacita para analizar la grafía manuscrita y develar perfiles de personalidad no conocidos, evaluando aspectos como el comportamiento social, la voluntad, la capacidad de liderazgo, el tipo de razonamiento y la adaptación al medio de un individuo.



¿A quien va dirigido?

Está orientado a profesionales, estudiantes y entusiastas provenientes de distintas áreas que necesiten dotarse de conocimientos específicos para interpretar escrituras. Es especialmente valioso para quienes se desempeñan en el ámbito empresarial (recursos humanos), la docencia, la psicopedagogía, la asistencia social, la psicología, la justicia y la medicina.



Perfil Profesional

El egresado adquiere competencias para intervenir en múltiples dominios profesionales:

- **Área Empresarial:** Selección de personal, evaluación de desempeño y asignación de tareas según el rendimiento laboral y rasgos de carácter.
- **Área Educativa y Psicopedagógica:** Colaboración en gabinetes para detectar trastornos de conducta, desórdenes afectivos o problemas de atención en los educandos.
- **Área Judicial:** Realización de peritajes grafológicos, análisis de cartas anónimas y detección de falsificaciones o alteraciones psíquicas.
- **Áreas Psicológica y Médica:** Diagnóstico rápido de nudos de conflicto y detección temprana de sospechas de dolencias físicas para derivación médica.

Características generales



Modalidad

100% Online



Duración

3 meses



Nivel de dificultad

Bajo



Dedicación

Principiante

Pre-requisitos



Conocimientos previos

Herramientas digitales de comunicación: Se recomienda un manejo básico de estas herramientas, ya que no se requieren conocimientos técnicos avanzados para el curso.

Inteligencia Artificial: No se requiere experiencia previa con herramientas de IA generativa, dado que el programa introduce su utilización de forma gradual y orientada a la práctica comercial.



Requerimientos técnicos

Dispositivo: Computadora o dispositivo con audio y posibilidad de visualizar materiales digitales. No se requiere equipamiento especializado.

Conectividad: Conexión a internet estable para el seguimiento de las clases y actividades.

Software: Correo electrónico, WhatsApp (consultas) Zoom o similar con cámara/micrófono.

Módulo 1: Fundamentos de la Comunicación Conversacional

- La Comunicación en Entornos Digitales Síncronos y Asíncronos.
- Particularidades del Chat Como Canal: Brevidad, Inmediatez, Fragmentación y Contexto.
- Diferencias entre Informar, Responder y Conducir una Conversación.
- Elementos Básicos del Proceso Comunicacional Aplicados a Mensajería.
- Claridad, Pertinencia, Tono y Secuencia del Mensaje.
- Errores Frecuentes en Conversaciones Comerciales por Chat.
- Introducción a los Actos del Habla: Qué Hace el Lenguaje Más Allá de Lo que Dice. Tipos de Actos: Afirmar, Pedir, Prometer, Declarar y Expresar. Cómo Cada Mensaje en una Conversación Comercial Realiza una Acción y Condiciona la Respuesta del Cliente.
- El Nuevo Ecosistema Conversacional: Convivencia entre Agentes Humanos, Bots y Herramientas de IA. Oportunidades y Límites.
- Tipos de Automatización en Mensajería: Respuestas Rápidas, Flujos Automáticos y Agentes con IA. Cuándo Usarlos y Cuándo no.

Módulo 2: Proceso de Ventas por Chat

- La Conversación Comercial Como Proceso.
- Apertura del Diálogo: Primeros Mensajes, Tono Inicial y Generación de Confianza.
- Detección de Intención y Necesidad del Interlocutor.
- Calificación Básica de Consultas y Oportunidades.
- Presentación de Información sin Sobrecarga ni Dispersión.
- Manejo del Ritmo Conversacional y de los Tiempos de Respuesta.
- Seguimiento, Recontacto y Continuidad Comercial.
- Diseño de la Conversación Comercial Usando Actos del Habla: Pedidos Claros, Compromisos Explícitos y Condiciones de Satisfacción. La Promesa Como Eje del Cierre. Pedidos Bien Formulados Como Base del Seguimiento Efectivo.
- Rapport Textual: Técnicas de Espejeo Lingüístico y Acompasamiento del Estilo del Cliente. Lenguaje Sensorial Aplicado a Mensajería. Calibración del Estado Emocional del Interlocutor a Través del Texto.
- Automatización del Primer Contacto: Plantillas Inteligentes, Flujos de Bienvenida y Calificación Automática de Leads en Whatsapp Business y Plataformas Similares.
- Uso de IA para Sugerir Respuestas y Agilizar el Seguimiento: Herramientas Disponibles, Criterios de Uso y Revisión Humana del Mensaje Final.

Módulo 3: Técnicas de Persuasión Aplicadas

- Persuasión Ética en Contextos de Atención y Ventas.
- Construcción de Valor en Mensajes Breves.
- Gatillos de Decisión Aplicados a Canales Conversacionales.
- Preguntas que Ordenan, Orientan y Facilitan la Decisión.
- Estructuras Simples para Presentar Propuestas por Chat.
- Llamados a la Acción Conversacionales.
- Adaptación del Mensaje según Perfil, Etapa e Interés del Cliente.
- Metamodelo del Lenguaje Aplicado a Ventas por Chat: Detección de Generalizaciones, Eliminaciones y Distorsiones en el Discurso del Cliente. Reencuadre Conversacional: Cómo Reformular Objeciones y Creencias Limitadoras Usando los 14 Patrones Verbales del Poder de la Palabra (Dilts). Patrones de Milton Como Recurso de Influencia Ética en Mensajes Breves.
- IA Como Asistente de Redacción Persuasiva: Cómo Usar ChatGPT, Claude U Otras Herramientas para Generar, Reformular y Testear Variantes de Mensajes Comerciales.
- Prompts Efectivos para Comunicación de Ventas: Estructura y Criterios para Obtener Resultados Útiles de un Modelo de Lenguaje.
- Evaluación Crítica del Mensaje Generado por IA: Cómo Detectar y Corregir Falta de Empatía, Tono Inadecuado o Pérdida de Autenticidad.

Módulo 4: Experiencia del Cliente en Canales de Mensajería

- Experiencia del Cliente Aplicada a la Conversación Digital.
- Primera Impresión, Tono de Marca y Consistencia del Intercambio.
- Manejo de Clientes Indecisos, Ansiosos o Disconformes.
- Empatía, Contención y Comunicación Profesional.
- La Conversación Como Parte del Customer Journey.
- Postventa, Fidelización y Generación de Continuidad Relacional.
- Manejo del Quiebre Conversacional desde los Actos del Habla: Cómo Declarar un Problema, Realizar un Pedido de Disculpas Genuino y Restablecer el Compromiso. La Declaración Como Acto de Apertura de Nuevas Posibilidades Relacionales con el Cliente.
- Diseño de Experiencias Conversacionales Mixtas: Cómo Combinar Atención Humana y Automatización sin Generar Fricción ni Frustración en el Cliente.
- Errores Frecuentes en la Implementación de Bots y Automatizaciones: Impacto en la Experiencia del Cliente y Criterios para Evitarlos.

Módulo 5: Optimización de Conversaciones y Mejora Continua

- Revisión y Auditoría de Conversaciones.
- Identificación de Bloqueos, Fricciones y Puntos de Fuga.
- Ajuste de Mensajes Frecuentes, Respuestas Tipo y Secuencias de Seguimiento.
- Criterios Básicos para Medir Desempeño Conversacional.
- Buenas Prácticas para Trabajo Individual o en Equipo.
- Elaboración de una Propuesta de Mejora Aplicada a un Caso Real o Simulado.
- Auditoría Conversacional desde la Perspectiva de los Actos del Habla: Identificar Pedidos Incompletos, Promesas Rotas, Compromisos Difusos o Declaraciones Ausentes Como Fuente de Fricción y Abandono. Propuesta de Ajuste Lingüístico Basada en Actos del Habla Efectivos.
- Análisis de Conversaciones Asistido por IA: Uso de Herramientas para Identificar Patrones, Fricciones y Oportunidades de Mejora de Forma Sistemática.
- Métricas Conversacionales Clave: Tasa de Respuesta, Tiempo de Cierre, Tasa de Abandono y Conversión por Canal.
- Introducción a Crm Conversacional: Qué es, para Qué Sirve y Cómo Integrarlo con Whatsapp U Otros Canales de Mensajería.
- Diseño de un Flujo de Mejora Continua con Soporte de IA: Revisión Periódica de Conversaciones, Ajuste de Mensajes y Seguimiento de Indicadores.

Aprender
*Online



UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA
NACIONAL
FACULTAD REGIONAL
RECONQUISTA

aprenderonline.frrq.utn.edu.ar



Aprender Online se reserva el derecho de modificar este programa, o cualquiera de los componentes del curso, cuando lo considere necesario a fin de generar mejoras o actualizaciones.