

## OBLIGACION No 4

SESION EN LINEA DE BIENVENIDA A LA FORMACION Y UNIDAD 1 FICHAS  
3507103,3507104,3507118,3507120

SESIONES EN LINEA FICHAS 3507103,3507104,3507118,3507120, TECNICAS DE VENTAS

### SESION EN LINEA DE BIENVENIDA A LA FORMACION Y UNIDAD 1



Teams meeting interface showing a presentation slide with the text "MI". The slide also displays "Grabación y transcripción" and "Inicio de sesión". The meeting controls at the bottom show "Dejar de compartir" and "Quitar". The participant list on the right includes:

- EF Eduardo ...
- Nehider ...
- LP leidy pia...
- LINA MA...
- JG Juan Gó...
- MI María Isa...
- NF Nicole F...
- JG Juan Fab...
- CR Keila San...
- Karya Re...
- +26

The bottom status bar shows the time as 17:52 and the date as 13/04/2020.

Teams meeting interface showing a presentation slide titled "MANUAL PARA ACTUALIZACIÓN DE DATOS PERSONALES EN SOFIA PLUS". The slide features the SENA logo and a screenshot of the Sofia Plus system interface. The meeting controls at the bottom show "Dejar de compartir" and "Quitar". The participant list on the right is identical to the first screenshot.

The bottom status bar shows the time as 37:44 and the date as 13/04/2020.

Accede a SOFIA Área Personal JESUS ENRIQUE QUIJANO CAICEDO Modo de edición

NAVEGACIÓN POR EL PRUEBA DE CONOCIMIENTO

1 2 3 4 5  
6 7 8 9 10

Eliminar intento...  
Comenzar una nueva previsualización

PANEL DE NAVEGACIÓN

Mis cursos  
Página principal del sitio  
Secciones  
Mis cursos  
P\_6230163\_V\_3478521\_R\_11\_C\_9303

Página anterior

Pregunta 5  
Sin responder aún  
Puntaje como 10.00  
Marcar pregunta  
Editar pregunta  
v1 (última)

Algunos factores a tener en cuenta en la comunicación son:

- ☐ a. Ruido, silla y percepción
- ☐ b. Volumen, expresión corporal y lenguaje
- ☐ c. Asertividad, tono y expresión facial
- ☐ d. Gestos, ambiente y canal

Tiempo restante 0:55:06 Ocultar

Siguiente página

Componente formativo: Ventas, comunicación y negociación

Ir a...

AA1-EV02. Presentación. Técnicas de ventas de productos de consumo masivo

teams.microsoft.com está compartiendo tu pantalla. Dejar de compartir Ocultar

50:00 / 2:14:04

Menú Guía\_aprendizaje\_1... + Crear Iniciar sesión

Todas las herramientas Editar Convertir Firma electrónica Buscar texto o herramientas Compartir Preguntar al Asistente de IA Ver resumen

Todas las herramientas

- Exportar un PDF
- Editar un PDF
- Crear un PDF
- Combinar archivos
- Organizar páginas
- Asistente de IA
- Resumen generativo
- Solicitar firmas electrónicas
- Digitalizar y OCR
- Proteger un PDF
- Censurar un PDF
- Comprimir un PDF

Convertir, editar y firmar electrónicamente formularios y acuerdos en PDF

Prueba gratis

Parece que este documento es largo. Ahorra tiempo leyendo un resumen usando el Asistente de IA.

Evidencia AA1-EV02. Presentación. Técnicas de ventas de productos de consumo masivo.

Aplicar las técnicas de venta aprendidas en el curso a un escenario real, demostrando la capacidad de identificar las características de un producto, seleccionar las técnicas de venta apropiadas y adaptar la presentación a diferentes perfiles de clientes.

Procedimiento:

- Selección del producto:** el estudiante seleccionará un producto de consumo masivo y realizará una investigación exhaustiva sobre sus características, beneficios y público objetivo.
- Desarrollo de la presentación:**
  - Identificación de técnicas:** se elegirá una técnica de venta específica para el producto y se justificará su elección.

GFPI-F-135 V04

56:00

56:03 / 2:14:04

PRESENTACION TUTORIA LUNES 13 DE ABRIL BIENVENIDA TECNICAS EN VENTAS - PowerP...

Inicio Insertar Dibujar Diseño Transiciones Animaciones Presentación con diapositivas Grabar Revisar Vista Ayuda

Portapapeles Nueva diapositiva Nueva sección Fuente Párrafo Dibujo Formas Organizar Edición Reemplazar Seleccionar Complementos

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17

Haga clic para agregar notas

teams.microsoft.com está compartiendo tu pantalla. Dejar de compartir Dejar de compartir

128:17

1:28:19 / 2:14:04

Jesús Enrique Quijano Caicedo

Keila San... Nehider ...

LP LIN MA...

leidy pra...

Nicolas L... Karyn Ro...

RE EF

ROSA AY... Eduardo ...

NF AH

Nicole F... Angie Pa...

JG +25

Juan Pab...

**LAS VENTAS**

Qué son las ventas?

Hoy en día, **las ventas** ya no se entienden solo como “vender algo y cobrar”. La definición más actual y aceptada va por este lado:

**Las ventas son el proceso estratégico de identificar, comprender y satisfacer las necesidades de un cliente mediante el intercambio de valor, construyendo relaciones sostenibles que generen beneficios tanto para el cliente como para la empresa.**

Dicho en palabras más simples

**Vender es ayudar al cliente a resolver un problema o cumplir un deseo, de una forma rentable y repetible para el negocio.**

ONLINE OFFLINE

ONLINE OFFLINE

135:20

1:35:22 / 2:14:04

Jesús Enrique Quijano Caicedo

Keila San... Nehider ...

LP LIN MA...

leidy pra...

Nicolas L... Karyn Ro...

DR EF

Daniela ... Eduardo ...

NF

Nicole F... Andrés L...

JG +25

Juan Pab...



## LAS VENTAS

### ENFOQUE ACTUAL

**Enfoque en el cliente**, no solo en el producto

- ◆ **Relación a largo plazo**, no solo la transacción
- ◆ **Valor percibido**, no solo precio
- ◆ **Confianza y experiencia**, claves en mercados saturados
- ◆ **Uso de información y datos** para entender comportamientos








1:40:21 / 2:14:04
1:40:18

## LAS VENTAS


### Comparación rápida ANTES Y DESPUES EN LAS VENTAS ENFOQUE ACTUAL



•Antes: “Convencer al cliente de comprar”

•Ahora: “Entender al cliente y crear valor para que quiera comprar”

 ANTES: cómo se entendían las ventas

- ◆ **Transacción puntual**
- ◆ **Enfoque en el producto** (características, precio, stock)
- ◆ **Vendedor habla – cliente escucha**
- ◆ **Presión y persuasión** (“cierre rápido”)
- ◆ **Éxito medido solo en cantidad vendida**
- ◆ **Poca o ninguna relación posterior**
- 🚩 **Objetivo principal:** vender hoy, sin pensar mucho en mañana.



1:50:40 / 2:14:04
1:50:38

## TÈCNICAS DE VENTAS



¿Qué son las técnicas de ventas?

Las **técnicas de ventas** son el conjunto de **métodos, estrategias y acciones** que utiliza un vendedor o un negocio para **atraer clientes, persuadirlos y lograr la compra**, satisfaciendo una necesidad del consumidor y cumpliendo los objetivos comerciales.



¿Qué son las técnicas de ventas?  
Son **métodos y acciones** que usa el **vendedor** para influir de manera positiva en la decisión de compra del cliente, **sin presionar**, generando confianza y valor.

1:54:04 / 2:14:04

## TIPOS DE VENTAS



2. Venta Online (venta digital o e-commerce)

2. Venta Online (venta digital o e-commerce)

Es la **venta a través de Internet**, sin necesidad de que vendedor y comprador estén en el mismo lugar.

•Características:

- Se realiza mediante plataformas digitales (páginas web, redes sociales, apps).
- El pago se hace con medios electrónicos (tarjeta, billeteras digitales, transferencias en línea).
- El producto se envía al domicilio o el servicio se entrega digitalmente.
- Comunicación por chat, correo o



2:04:35 / 2:14:04

## TIPOS DE VENTAS

### 1. Venta Offline (venta presencial o tradicional)

Es la **venta física**, donde comprador y vendedor interactúan en un espacio real.

#### •Características:

- Requiere contacto cara a cara o, al menos, presencia física.
- El producto o servicio se entrega en el momento o se coordina en persona.
- Pago normalmente con efectivo, tarjeta o transferencia bancaria directa.
- Experiencia más sensorial: el cliente puede ver, tocar, probar el producto.

#### •Ejemplos:

- Comprar ropa en una tienda.
- Adquirir un carro en un concesionario.
- Venta puerta a puerta.
- Reservar un servicio en una oficina.



2:04:39 / 2:14:04

Teams meeting interface showing a presentation slide with the text "LT" and a list of participants.

**Participantes**

- cesar andres sierra
- Jesus Enrique Quijano Caicedo (Organizador)
- Andres Lopez
- Angie Paola Hernández
- Angélica Santana
- Camila Velásquez
- carlos contreras
- Daniela Hincapié Rodríguez
- elían agudelo
- Francy vivas

2:05:37 / 2:14:04



## SESION EN LINEA INICIO SEGUNDA UNIDAD

sena4-my.sharepoint.com: para salir de pantalla completa, pulsa Esc

**¿Qué significa AIDA?**





AIDA es un acrónimo de:

- A – Atención
- I – Interés
- D – Deseo
- A – Acción



**MÉTODO**

A → I → D → A

tención   nterés   eseo   cción

teams.microsoft.com está compartiendo tu pantalla. Dejar de compartir Quitar



Jesus Enrique Quijano Caicedo

- adriana ... CB Camila B...
- YV JG JESUS D...
- YQ LF Laura Fu...
- SM Sofía Mo... Franci...
- NS Nayelis S... Aldo
- +8



## QUE ES AIDA



Ejemplo práctico (escenario tradicional) AIDA

Producto: Curso de ventas online

### 1 Atención

“¿Sabías que el 80% de los vendedores pierde oportunidades por no aplicar técnicas adecuadas?”

👉 Se usa una pregunta impactante o dato llamativo.

### 2 Interés

“En este curso aprenderás técnicas comprobadas para cerrar ventas de manera efectiva.”

👉 Se presentan beneficios relevantes.

### 3 Deseo

“Imagina aumentar tus ingresos y cerrar más negocios cada mes.”

👉 Se conecta emocionalmente con el resultado deseado.

### 4 Acción

“Inscríbete hoy y obtén un 20% de descuento.”

👉 Se indica claramente qué debe hacer el cliente.

27:57 / 2:13:35



Jesus Enrique Quijano Caicedo

adriana ... CB  
Camila B...

YV ST  
Yeny Var... sara soll...

LF  
Leidy Ra... Laura Fu...

SM JG  
Sofía Mo... Julián Ga...

NS A  
Nayelis S... Aldo

+10

33:05 / 2:13:35

## Cierre de Ventas AIDA



El cierre ocurre en la última etapa: Acción, cuando el cliente ya mostró interés y deseo.

### ¿Cómo es el cierre en AIDA?

Es un cierre directo y persuasivo, orientado a que el cliente tome una decisión inmediata.

### Se utilizan frases como:

“¿Te gustaría empezar hoy?”

“Aprovechemos esta promoción antes de que termine.”

“¿Prefieres pagar con tarjeta o transferencia?”

33:05 / 2:13:35



Jesus Enrique Quijano Caicedo

adriana ... CB  
Camila B...

YV ST  
Yeny Var... sara soll...

LF  
Leidy Ra... Laura Fu...

SM JG  
Sofía Mo... Julián Ga...

NS A  
Nayelis S... Aldo

+10

33:05 / 2:13:35

Teams meeting interface showing a presentation slide with the text "YQ" and a list of participants.

**Participantes**

- Invite a alguien o marque un número
- Compartir invitación
- En esta reunión (23)
- NS Nayeris Salas
- WS wanderley sánchez
- Jesus Enrique Quijano Caicedo Organizador
- A Aldo
- CB Camila Bedoya
- D Daniela
- DA Diana Patricia Sarmiento Angulo
- FM Francy Mayorga
- IQ Isabel Quiñones
- JESUS DAVID PRIETO GONZALEZ

YQ

Teams meeting interface showing a presentation slide titled "QUE ES SPIN" and a diagram of the SPIN system.

**QUE ES SPIN**

Qué significa SPIN?  
SPIN es un acrónimo de:

- 1.S – Situación
- 2.P – Problema
- 3.I – Implicación
- 4.N – Necesidad de solución (Need-payoff)

**SISTEMA SPIN**  
PARA AUMENTAR VENTAS

Diagram illustrating the SPIN system components: Situación, Problema, Necesidad de solución, and Implicación.

PRESENTACION TUTORIA LUNES 23 DE FEBRERO CIERRES DE VENTAS - PowerPoint

Qué ES SPIN

Qué significa SPIN?  
SPIN es un acrónimo de:

- 1.S – Situación
- 2.P – Problema
- 3.I – Implicación
- 4.N – Necesidad de solución (Need-payoff)

SISTEMA SPIN PARA AUMENTAR VENTAS

Haga clic para agregar notas

teams.microsoft.com está compartiendo tu pantalla. Dejar de compartir

1:23:51 / 2:13:35

Jesus Enrique Quijano Caicedo

PRESENTACION TUTORIA LUNES 23 DE FEBRERO CIERRES DE VENTAS - PowerPoint

sena4-my.sharepoint.com: para salir de pantalla completa, pulsa Esc

Características principales TECNICA SPIN

- ✓ Se basa en preguntas, no en discursos largos.
- ✓ Es ideal para ventas consultivas y de alto valor.
- ✓ Busca que el cliente descubra el problema por sí mismo.
- ✓ Funciona muy bien en B2B y servicios profesionales.
- ✓ Se centra en generar conciencia antes de ofrecer la solución.

SPIN

Situación Problema Implicación Need Payoff

Haga clic para agregar notas

teams.microsoft.com está compartiendo tu pantalla. Dejar de compartir

1:36:27 / 2:13:35

Jesus Enrique Quijano Caicedo


sena4-my.sharepoint.com: para salir de pantalla completa, pulsa Esc

## Ejemplo de cierre SPIN

Producto: Software contable para una PyME

- 1.Situación:  
"¿Cómo están llevando actualmente su contabilidad?"
- 2.Problema:  
"¿Han tenido errores o retrasos en los reportes?"
- 3.Implicación:  
"¿Esos retrasos les han generado sanciones o pérdidas de tiempo?"
- 4.Necesidad de solución:  
"Si existiera una herramienta que automatice esos procesos y evite errores, ¿sería importante para

**Cierre:** "Con base en lo que me comenta, nuestro sistema puede solucionar esos inconvenientes. ¿Le parece si iniciamos con una prueba gratuita esta semana?" Aquí el cliente ya expresó la necesidad. El cierre es natural y lógico.



Jesus Enrique Quijano Caicedo

JG CB  
JESUS D... Camila B...  
YV DA  
Yeny Var... Diana Pa...  
YQ LF  
Yuliett... Laura Yu...  
SM JP  
Sofia Mo... José parra  
Laura Or... JG  
Laura Or... Julián Ga...  
Laura Or... D

1:49:08 / 2:13:35

## Ventajas del SPIN en entornos digitales

- Genera conversaciones más profundas.
- Evita la venta agresiva.
- Aumenta la percepción de profesionalismo.
- Mejora la tasa de cierre en servicios y productos complejos.
- Se adapta muy bien al marketing personalizado.

Jesus Enrique Quijano Caicedo

JG CB  
JESUS D... Camila B...  
YV DA  
Yeny Var... Diana Pa...  
YQ LF  
Yuliett... Laura Yu...  
SM JP  
Sofia Mo... José parra  
Laura Or... JG  
Laura Or... Julián Ga...  
Laura Or... D

1:56:52 / 2:13:35



## Diferencia clave frente a AIDA

- AIDA es más persuasivo y estructurado para atraer masas.
- SPIN es más conversacional y personalizado.
- AIDA funciona mejor en publicidad.
- SPIN funciona mejor en ventas consultivas.

Jesus Enrique Quijano Caicedo

1:58:22 / 2:13:35

Jesus Enrique Quijano Caicedo

1:58:21

JG CB  
JESUS D... Camila B...  
YV DA  
Yeny Var... Diana Pa...  
YQ LF  
Yulieth ... Laura Fu...  
JP  
José parra Laura Or...  
JG  
Julian Ga... Leidy Ra...



Línea de atención al ciudadano: 01 8000 910270  
Línea de atención al empresario: 01 8000 910682

@SENAComunica [www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co)

Jesus Enrique Quijano Caicedo

1:58:44 / 2:13:35

Jesus Enrique Quijano Caicedo

1:58:44

JG CB  
JESUS D... Camila B...  
YV DA  
Yeny Var... Diana Pa...  
YQ LF  
Yulieth ... Laura Fu...  
JP  
José parra Laura Or...  
JG  
Julian Ga... Leidy Ra...

FIN

## RETENCION APRENDICES FICHAS 3478511, 3478520, 3478521, 3478522

Asunto: ¡¡Aún estás a tiempo de comenzar tu curso de DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL!! (3446451) del SENAI! - Outlook - Google Chrome

about:blank

Eliminar Archivar Informar Mover a Responder Responder a todos Reenviar Compartir en Teams Zoom

Asunto: ¡¡Aún estás a tiempo de comenzar tu curso de DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL!! (3446451) del SENAI! Pública

Jesus Enrique Quijano Caicedo  
Para: lisdanalvalon0413@gmail.com  
CC: samyloncartagena0413@gmail.com; yeane69@gmail.com; laurabeland56@gmail.com; lis.asesoria@gmail.com; cgiovannamileidy@gmail.com; y 35 más  
Dom 15/03/2026 8:42 PM

Responder Responder a todos Reenviar

Estimado (a)/matriculado al curso de **DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL. (3446451)**:

Esperando que te encuentres muy bien.

Hemos notado que aún no has ingresado al curso virtual de Técnico en Ventas, que inició hace dos semanas, el 06 de febrero, queremos recordarte que todavía estás a tiempo de ponerte al día y aprovechar todos los contenidos y actividades que hemos preparado para ti.

Sabemos que pueden surgir compromisos personales o laborales que dificulten el inicio, pero no queremos que pierdas la oportunidad de avanzar en tu formación. Este curso está diseñado para fortalecer tus competencias y aportar herramientas prácticas que podrás aplicar en tu entorno laboral y profesional.

Te invitamos a ingresar lo antes posible a la plataforma, revisar y buscar el Cronograma y la Guía de Aprendizaje, para que conozcas las actividades a realizar disponibles.

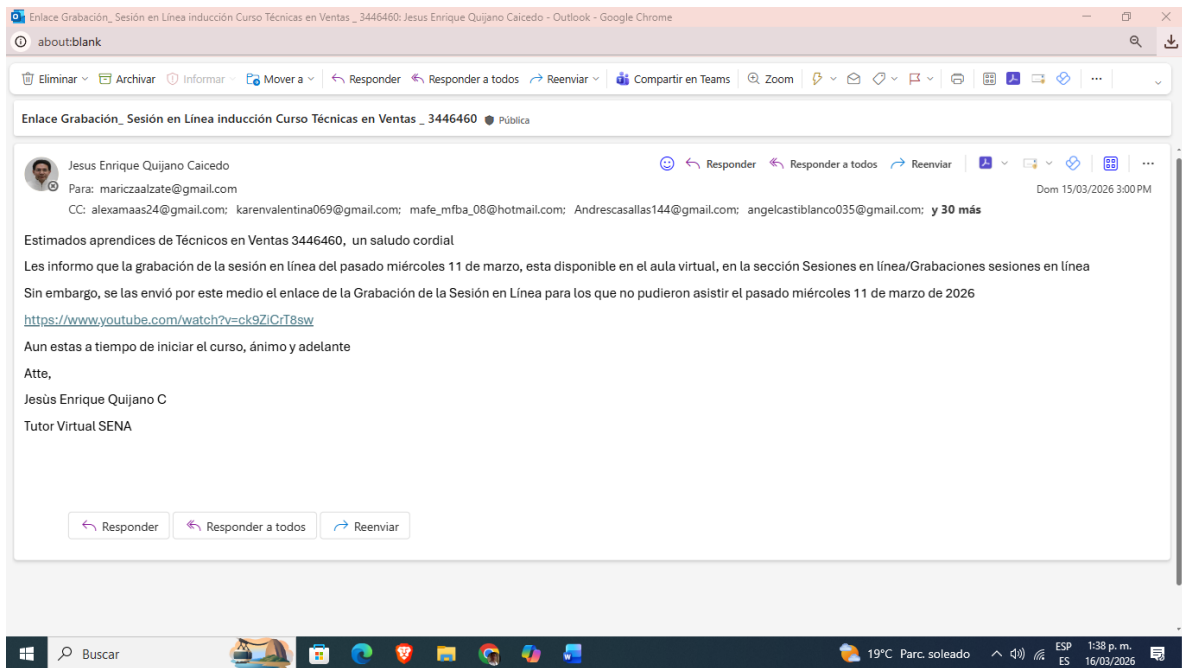
Esta es la Grabación de la Sesión en Línea de la Inducción del pasado jueves 12 de marzo

[https://youtu.be/ymFoP\\_v2r7o](https://youtu.be/ymFoP_v2r7o)

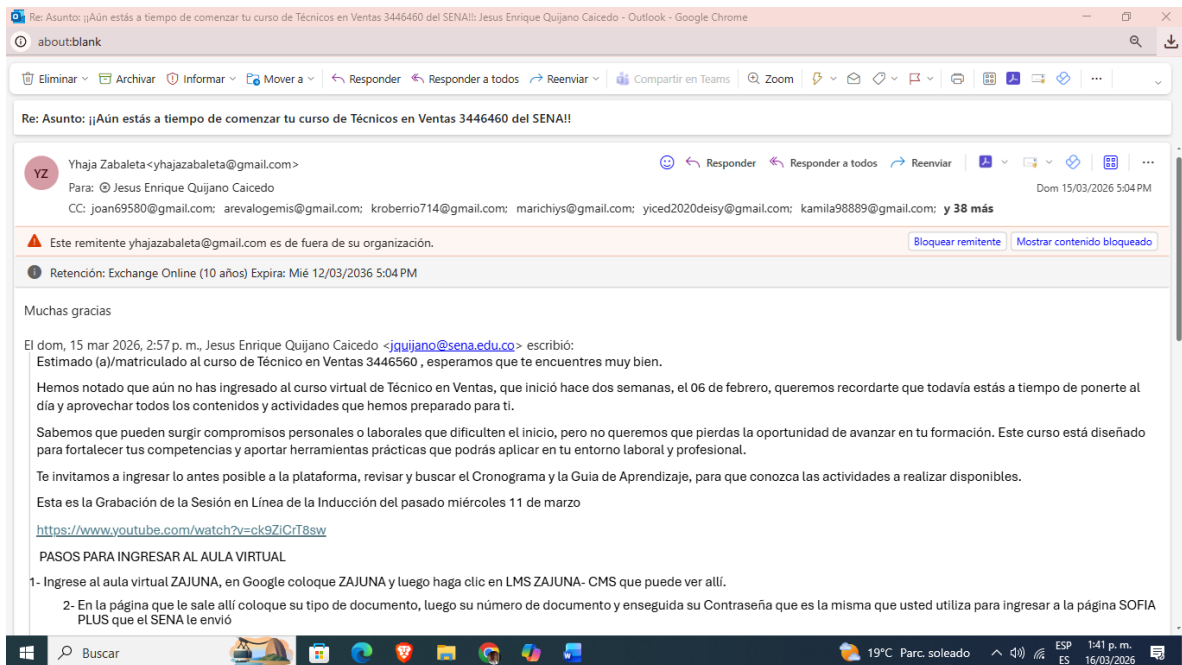
**PASOS PARA INGRESAR AL AULA VIRTUAL**

- Ingrese al aula virtual ZAJUNA, en Google coloque ZAJUNA y luego haga clic en LMS ZAJUNA- CMS que puede ver allí.
- 2- En la página que le sale allí coloque su tipo de documento, luego su número de documento y enseguida su Contraseña que es la misma que usted utiliza para ingresar a la página SOFIA PLUS que el SENA le envió
- 3- Luego haga clic sobre el curso que le sale allí. **(DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL. (3446451))**
- 4- Comience a navegar por el curso, si ya conoce comience a hacer sus actividades
- 5- En el aula virtual, busque en la parte de abajo, la sección Grabaciones Sesiones en línea, haga clic en los enlaces que allí encuentra e ingrese a la primera sesión, para que se entere de como participar en el curso.

19°C Parc soleado ESP 1:38 p.m. 16/03/2026



## FICHAS TECNICAS EN VENTAS 3478511



Enlace Grabación\_Sesión en Línea inducción Curso Técnicas en Ventas \_ 3446460: Jesus Enrique Quijano Caicedo - Outlook - Google Chrome

about:blank

Eliminar Archivar Informar Mover a Responder Responder a todos Reenviar Compartir en Teams Zoom

Enlace Grabación\_Sesión en Línea inducción Curso Técnicas en Ventas \_ 3446460 Pública

Jesus Enrique Quijano Caicedo  
Para: mariczaalzte@gmail.com  
CC: alexamaas24@gmail.com; karenvalentina069@gmail.com; mafe\_mfba\_08@hotmail.com; Andrescasallas144@gmail.com; angelcastiblanco035@gmail.com; y 30 más  
Dom 15/03/2026 3:00 PM

Estimados aprendices de Técnicos en Ventas 3446460, un saludo cordial

Les informo que la grabación de la sesión en línea del pasado miércoles 11 de marzo, esta disponible en el aula virtual, en la sección Sesiones en línea/Grabaciones sesiones en línea

Sin embargo, se las envió por este medio el enlace de la Grabación de la Sesión en Línea para los que no pudieron asistir el pasado miércoles 11 de marzo de 2026

<https://www.youtube.com/watch?v=ck9ZCrT8sw>

Aun estas a tiempo de iniciar el curso, ánimo y adelante

Atte,  
Jesús Enrique Quijano C  
Tutor Virtual SENA

Responder Responder a todos Reenviar

19°C Parc. soleado ESP ES 1:41 p. m. 16/03/2026

## FICHA 3478520

Enlace Grabación\_Sesión en Línea inducción Curso Técnicas en Ventas \_ 3446459: Jesus Enrique Quijano Caicedo - Outlook - Google Chrome

about:blank

Eliminar Archivar Informar Mover a Responder Responder a todos Reenviar Compartir en Teams Zoom

Enlace Grabación\_Sesión en Línea inducción Curso Técnicas en Ventas \_ 3446459 Pública

Jesus Enrique Quijano Caicedo  
Para: oscar david16acevedo@hotmail.com  
CC: majoa2310@gmail.com; yamileariasrodriguez265@gmail.com; jacandreauribe19@gmail.com; ilsebarrios18@gmail.com; cristinajulid@gmail.com; y 17 más  
Dom 15/03/2026 2:48 PM

Estimados aprendices de Técnicos en Ventas 3446459, un saludo cordial

Les informo que la grabación de la sesión en línea del pasado miércoles 11 de marzo, esta disponible en el aula virtual, en la sección Sesiones en línea/Grabaciones sesiones en línea

Sin embargo, se las envió por este medio el enlace de la Grabación de la Sesión en Línea para los que no pudieron asistir el pasado miércoles 11 de marzo de 2026

<https://www.youtube.com/watch?v=ck9ZCrT8sw>

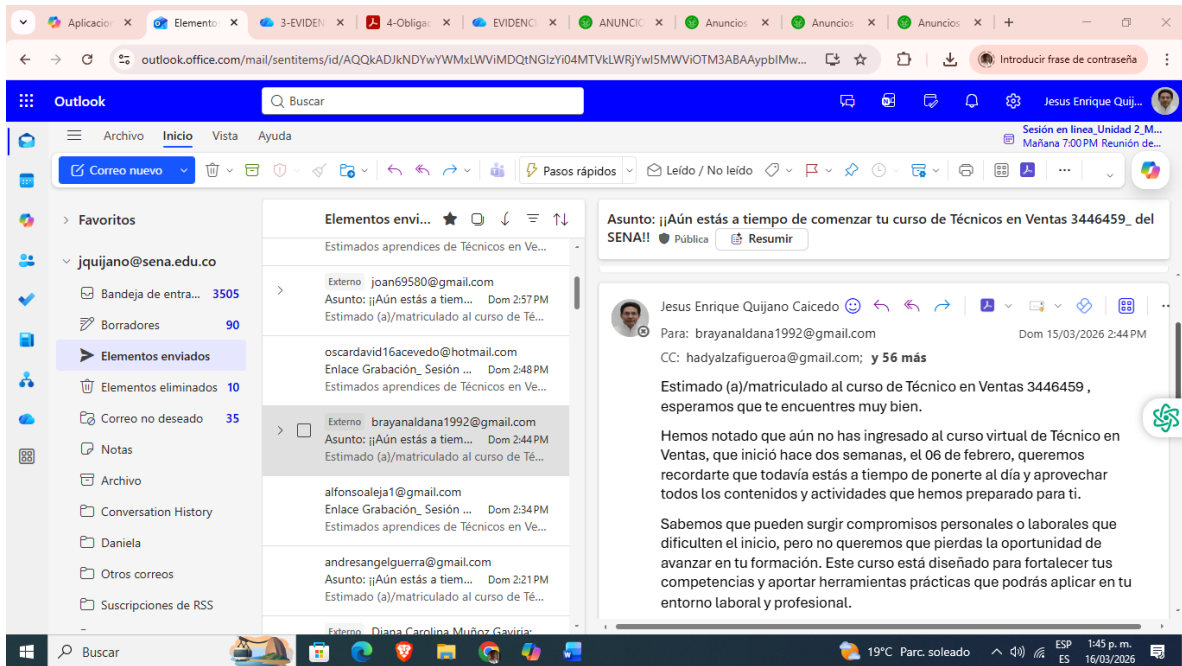
Aun estas a tiempo de iniciar el curso, ánimo y adelante

Atte,  
Jesús Enrique Quijano C  
Tutor Virtual SENA

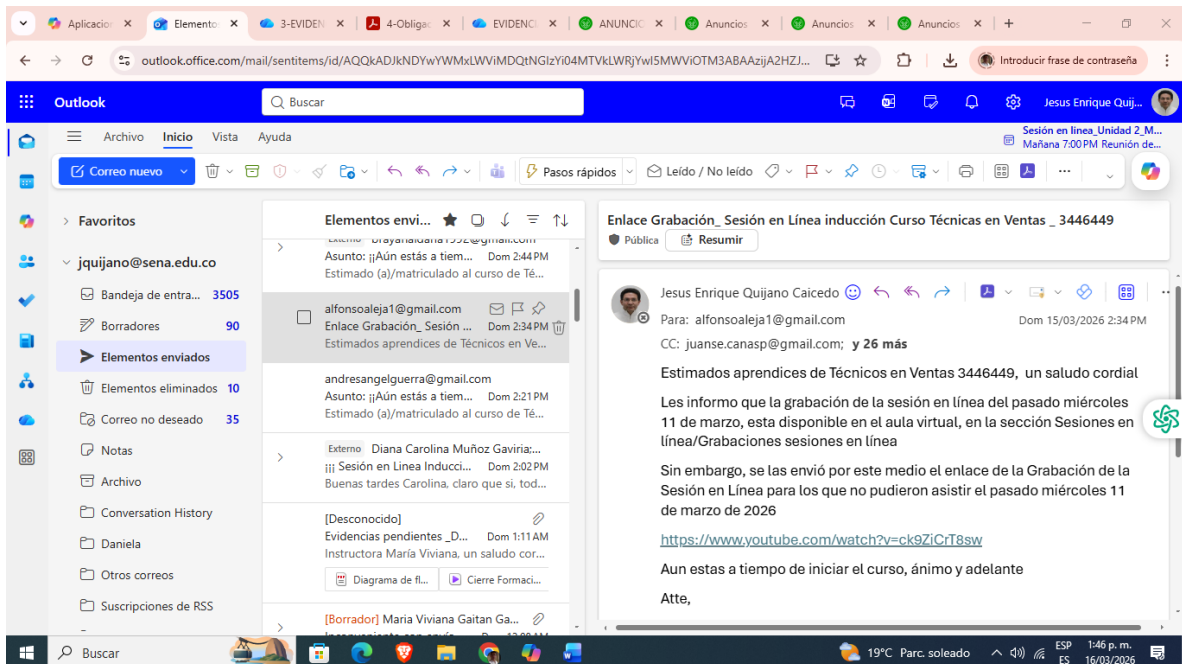
Responder Responder a todos Reenviar

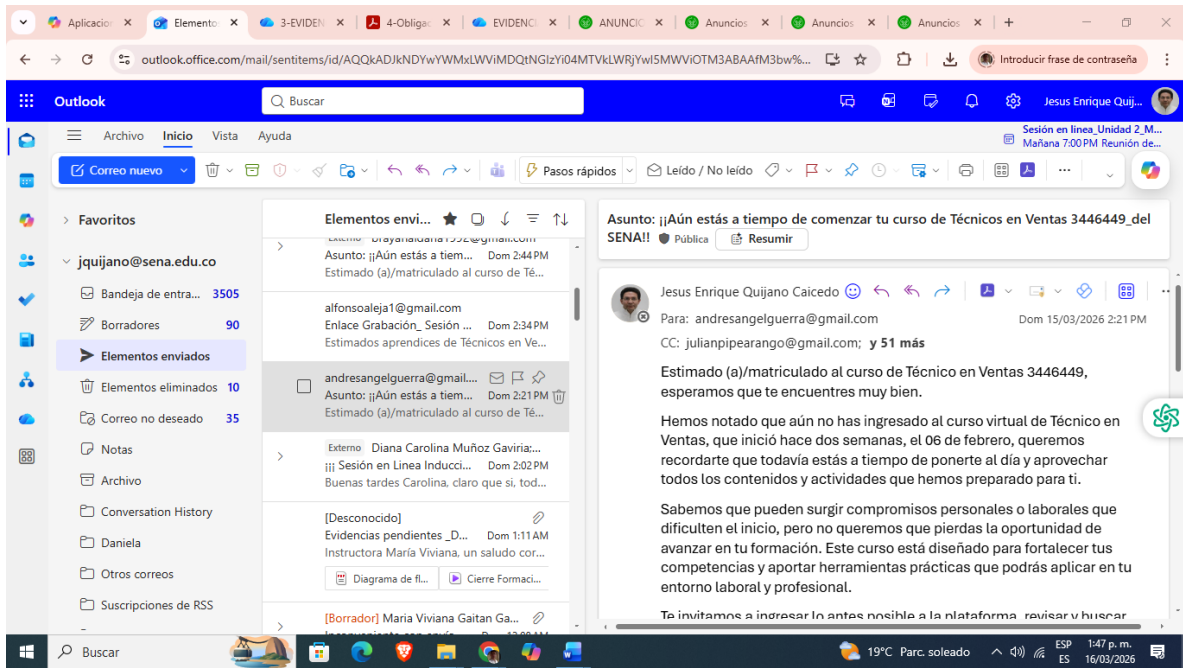
ESP ES 1:42 p. m. 16/03/2026





## FICHA 3478521\_3478522





FIN