



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Técnico en Asesoría Comercial.
- **Código del Programa de Formación:** 631101 Versión 2.
- **Nombre del Proyecto Formativo:** Desarrollo de técnicas para el apoyo en el proceso de comercialización y venta de productos por parte de los estudiantes de la IE pertenecientes a AMT en el departamento del Tolima. Vigencia 2026-2027.
- **Fase del Proyecto:** Análisis.
- **Actividad de Proyecto Formativo:** Caracterizar clientes potenciales teniendo en cuenta el segmento de mercado.
- **Competencia:** Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales.
- **Resultado de Aprendizaje:** Efectuar la venta cumpliendo con políticas de la organización.
- **Duración de la Guía de Aprendizaje:** 48 horas.

2. PRESENTACIÓN

¡Bienvenido(a) a la fase de cierre comercial! En esta guía, usted consolidará su formación transformando una simple conversación en una transacción comercial formal. No basta con que el cliente quiera el producto; el asesor profesional debe saber argumentar frente a las objeciones, pactar condiciones claras y diligenciar correctamente los soportes que respaldan la venta.

Aprenderemos que el cierre no es el final, sino el inicio de una relación comercial duradera. En el contexto del Tolima, donde la palabra y la confianza son fundamentales, dominar las técnicas de cierre y la transparencia en los documentos comerciales es la clave del éxito. ¡Es hora de convertir el interés en resultados reales!



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Técnica Didáctica Activa (TDA): "El Club del No" (Debate de resiliencia).

Descripción: Piense en una ocasión en la que intentó convencer a alguien de algo y recibió un "No" como respuesta.

- ¿Ese "No" significaba que la persona no tenía la necesidad, o que usted no supo explicar el beneficio?
- ¿Por qué nos da miedo el momento de cobrar o pedir que el cliente firme un pedido?
- ¿Qué documentos cree que son indispensables para que una venta sea legal y segura tanto para el vendedor como para el comprador en su región?

Ambiente requerido: Sala de Sistemas o audiovisuales.

Estrategias o técnicas didácticas activas: "El Club del No" (Debate de resiliencia).

Materiales de formación: Cuaderno de apuntes o hojas para respuesta individual, Tablero y marcadores.

Material de apoyo: Guía No. 10

Duración de la actividad: 4 horas.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Técnica Didáctica Activa (TDA): "La Ruta de la Venta" (Mapa de procesos).

Descripción: A través de una investigación guiada, identifique los eslabones de la cadena de cierre:

- **Fases de la Venta:** Desde el contacto hasta la posventa.
- **Objeciones:** Diferencia entre excusas y objeciones reales.
- **Transacciones:** Tipos de soportes (facturas, recibos de caja, comprobantes de pago) y formas de pago (efectivo, medios electrónicos, crédito).
- **Merchandising de Seducción:** Cómo el entorno ayuda a que la venta se cierre sola.

Ambiente requerido: Sala de Sistemas o audiovisuales.

Estrategias o técnicas didácticas activas: La Ruta de la Venta" (Mapa de procesos)..

Materiales de formación: Documentos abordados en el ambiente de formación.

Material de apoyo: Guía de aprendizaje No. 10



Duración de la actividad: 8 horas.

3.3 Actividades de apropiación:

Técnica Didáctica Activa (TDA): "Clínica de Ventas y Objeciones" (Taller de simulación técnica).

Descripción: Utilizando los productos del proyecto AMT, desarrolle los siguientes puntos:

1. **Argumentario de Ventas:** Construya un documento con al menos 5 argumentos de peso basados en beneficios (no solo características).
2. **Manejo de Objeciones:** Elabore un cuadro con las 5 objeciones más comunes (ej: "está muy caro", "debo consultarlo", "la competencia me da más") y redacte la técnica de respuesta para cada una.
3. **Simulacro de Transacción:** Practique el diligenciamiento de documentos comerciales (pedidos, facturas de venta, pagarés) asegurando que todos los elementos legales y comerciales estén correctos.
4. **Técnicas de Cierre:** Elija tres técnicas de cierre (Cierre por amarre, cierre doble alternativa, cierre de dificultad) y explique cómo las aplicaría.

Ambiente requerido: Sala de Sistemas o audiovisuales.

Estrategias o técnicas didácticas activas: "Clínica de Ventas y Objeciones" (Taller de simulación técnica).

Materiales de formación: Cuaderno de apuntes o hojas para respuesta individual, Tablero y marcadores, Documentos abordados en el ambiente de formación.

Material de apoyo: Guía No. 10

Duración de la actividad: 20 horas.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Técnica Didáctica Activa (TDA): "Gran Rueda de Negocios AMT" (Juego de roles final).

Descripción: En un ambiente simulado de negocios, el aprendiz deberá realizar una venta completa:

- **Presentación:** Mostrar el producto/servicio usando técnicas de merchandising.
- **Argumentación:** Superar al menos dos objeciones planteadas por el "cliente" (instructor o compañero).
- **Pactar:** Definir condiciones comerciales (precios, descuentos, tiempos de entrega).
- **Cierre y Documentación:** Aplicar una técnica de cierre efectiva y diligenciar frente al cliente el documento comercial correspondiente, recibiendo simbólicamente la transacción.

Ambiente requerido: Formación polivalente

Estrategias o técnicas didácticas activas: "Gran Rueda de Negocios AMT" (Juego de roles final).

Materiales de formación: Documentos abordados en el ambiente de formación

Material de apoyo: Guía de aprendizaje 10

Duración de la actividad: 16 horas.



Evaluación de la temática:

El conocimiento adquirido se validará mediante un cuestionario en Google Forms, el cual será suministrado por el instructor en la sala de sistemas. La actividad cuenta con un tiempo límite de 35 minutos para su resolución.

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Planeación	Caracterizar clientes potenciales teniendo en cuenta el segmento de mercado.	Identificar técnicas de evaluación e instrumentos de recolección de información según estándares de calidad	Conocimiento: Evaluación sobre fases de la venta, tipos de objeciones y documentos comerciales.	Clasifica los documentos y soportes comerciales según la transacción realizada.	Cuestionario técnico.
Planeación	Caracterizar clientes potenciales teniendo en cuenta el segmento de mercado.	Simulacro de Auditoría de Datos: El aprendiz aplica listas de chequeo y escalas de valoración a una base de datos de prospectos para verificar su veracidad y calidad.	Desempeño: Observación del manejo de objeciones y aplicación de técnicas de cierre en simulación.	Argumenta objeciones y pacta condiciones comerciales siguiendo políticas organizacionales.	Lista de chequeo de desempeño (Role-play).
Planeación	Caracterizar clientes potenciales teniendo en cuenta el	Estructurar y sustentar un plan de optimización de bases de datos, corrigiendo	Producto: Set de documentos comerciales (factura, pedido, recibo)	Diligencia documentos comerciales y soportes de pago con precisión y pulcritud.	Producto: Planograma de exhibición y prototipo de material POP



	segmento de mercado.	fallas de recolección y proponiendo nuevas fuentes de información comercial.	correctamente diligenciados.		aplicado al proyecto.
--	----------------------	--	------------------------------	--	-----------------------

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Para desarrollar las actividades, consulte los siguientes recursos:

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Hadson David Morales Adriana Mónica Reyes David Santiago Rueda Johny Alexander Cordero Mónica Adriana Mondragón	Instructores	AMT - Centro de Comercio y Servicios	30/03/2026

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					