



DIPLOMATURA

Diplomatura en Atención al Cliente y Estrategias Comerciales



Formación breve, práctica y aplicable para comercios, servicios, emprendimientos y PyMEs.

Una propuesta de formación institucional orientada a fortalecer la atención al cliente, la comunicación comercial, las ventas y la organización básica del negocio, con herramientas concretas aplicables a contextos reales de trabajo.



Inicio
10/08/2026



Finalización
05/12/2026



Duración
4 meses



Carga horaria
140 horas reloj



Modalidad
Mixta / flexible



Certificación
Institucional –
I.E.S. N.º 1830



¿A quién está dirigida?

- Emprendedores y dueños de negocios
- Vendedores y personal de atención al público
- Trabajadores de comercios y servicios
- Integrantes de PyMEs
- Personas que buscan mejorar su perfil laboral



¿Qué vas a lograr?

- Mejorar la atención y la experiencia del cliente
- Desarrollar habilidades comerciales concretas
- Comunicar, vender y fidelizar mejor
- Aplicar herramientas prácticas al trabajo real
- Fortalecer tu negocio o tu desempeño laboral



Programa organizado en 5 módulos

- 1 Contexto comercial y gestión del negocio
- 2 Atención al cliente y experiencia de compra
- 3 Comunicación comercial y ventas
- 4 Atención digital, turismo e inglés funcional
- 5 Mejora del negocio y proyecto final aplicado



Enfoque práctico y aplicado

La diplomatura prioriza herramientas concretas, casos reales y actividades aplicadas, orientadas al mundo del trabajo.



Modalidad, acompañamiento y certificación



Una propuesta flexible, con acompañamiento docente y foco en la aplicación práctica de los aprendizajes.



1 Modalidad y carga horaria

La diplomatura se desarrollará en modalidad mixta / flexible con mediación tecnológica, articulando instancias sincrónicas, actividades asincrónicas, materiales de estudio, prácticas de aplicación y acompañamiento docente.

- Duración estimada: 4 meses
- Carga total: 140 horas reloj
- 42 horas sincrónicas (30%)
- 98 horas asincrónicas (70%)
- Dedicación promedio: 8 a 9 horas semanales



3 Tutoría y acompañamiento pedagógico

- Orientación inicial para el ingreso y organización de la cursada
- Acompañamiento en el uso del entorno virtual
- Seguimiento de participación y realización de actividades
- Aclaración de dudas conceptuales y metodológicas
- Retroalimentación sobre producciones parciales
- Acompañamiento en el proyecto final aplicado



6 Certificación

El Instituto de Educación Superior N.º 1830 "Coincidir" otorgará certificación institucional a quienes cumplan con las condiciones académicas y administrativas. El certificado será digital, con registro interno y verificación mediante código QR. La propuesta no constituye título oficial de grado ni certificación de alcance nacional.



2 Metodología de trabajo

- Contenidos teóricos y conceptuales breves
- Análisis de casos y situaciones reales
- Lectura guiada de materiales
- Actividades prácticas de aplicación
- Simulaciones de atención, venta y comunicación
- Producciones parciales y proyecto final aplicado



4 Requisitos de admisión

Podrán ingresar quienes acrediten título de nivel secundario completo. Resultan especialmente pertinentes perfiles vinculados con comercio, servicios, turismo, ventas, atención al público, emprendimientos y PyMEs.



5 Condiciones de aprobación

- Participación mínima del 75% en las actividades obligatorias
- Aprobación de las actividades y producciones previstas
- Presentación y aprobación del proyecto final aplicado
- Cumplimiento de las condiciones administrativas institucionales



7 Equipo docente

- Robaldo** · Gestión comercial, ventas y mejora del negocio
- Aliaga** · Atención al cliente y experiencia del usuario
- Salas** · Inglés funcional, turismo y atención intercultural



Cohorte 2026

Inicio: 10/08/2026 · Finalización: 05/12/2026 · Cupo estimado: 30 a 50 participantes

Objetivos, perfil y plan de estudios

Un trayecto formativo orientado a mejorar la atención, la comunicación comercial y las ventas con una mirada aplicada al mundo del trabajo.



Objetivo general

Fortalecer capacidades para mejorar la atención al cliente, la comunicación comercial, las ventas y la organización básica de pequeños negocios, comercios, servicios, emprendimientos y PyMEs, mediante herramientas prácticas aplicables a contextos reales de trabajo.



Objetivos específicos

- Comprender el contexto actual de comercios, servicios, emprendimientos y PyMEs
- Incorporar herramientas para organizar procesos comerciales y de seguimiento
- Fortalecer la calidad de atención al cliente y la experiencia de compra
- Desarrollar habilidades de comunicación comercial presencial y digital
- Aplicar estrategias básicas de venta, argumentación y fidelización
- Diseñar una propuesta concreta de mejora para un negocio o servicio



Perfil del egresado

- Mejora la atención y la vinculación con clientes
- Organiza procesos básicos de venta y seguimiento
- Interviene en consultas, objeciones y reclamos
- Utiliza herramientas de comunicación comercial presencial y digital
- Se desenvuelve con recursos básicos de inglés funcional en atención al público
- Elabora propuestas de mejora aplicables a comercios, servicios o emprendimientos



Plan de estudios · 5 módulos

La diplomatura combina contenidos conceptuales, herramientas aplicadas y actividades orientadas a la transferencia práctica de los aprendizajes.



Módulo I

Contexto comercial y gestión del negocio

25 hs

Escenario actual, hábitos de consumo, organización comercial, procesos de venta y herramientas de control y mejora.



Módulo II

Atención al cliente y experiencia de compra

30 hs

Calidad de atención, escucha activa, empatía, experiencia de compra, objeciones, reclamos y fidelización.



Módulo III

Comunicación comercial y ventas

30 hs

Presentación de productos y servicios, estrategias de venta, seguimiento comercial y uso de canales digitales.



Módulo IV

Atención digital, turismo e inglés funcional

30 hs

Respuestas claras y oportunas, atención en contextos turísticos, saludos, cortesía e información básica al cliente.



Módulo V

Mejora del negocio y proyecto final aplicado

25 hs

Diagnóstico, oportunidades de mejora, propuesta de valor, diseño de acciones y elaboración del proyecto final.



Total de la diplomatura:
140 horas reloj