



**CURSOS Y
Diplomados
ITESO**



CURSO

ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN NO VERBAL PARA LA VENTA Y LA NEGOCIACIÓN

Domina la comunicación no verbal y aprende a negociar con éxito dentro del mercado global. Con la participación de expertos reconocidos , certificados y avalados por la Asociación española de comunicación no verbal, este curso llevará a tus estrategias de ventas al siguiente nivel. **Inscríbete ahora y potencia tus ventas**

Descripción

En un mundo cada vez más interconectado y con relaciones comerciales diversas, dominar la comunicación no verbal puede ser la clave para cerrar grandes negocios y evitar mal entendidos en el ámbito competitivo de los negocios tradicionales o digitales. Ayudan a establecer confianza, interpretar estados emocionales, superar barreras culturales y fomentar una conexión humana que es crucial para el éxito dentro del panorama actual empresarial cada vez más globalizado y competitivo.



Inicio

09 de agosto 2025



Duración

56 horas en 19
semanas

Sesiones:
38 horas webinar

Trabajo en plataforma:
18 horas



Modalidad

En línea



Horario

Sesiones webinar:
sábado
9:00 a 12:00 horas



Inversión

Contado:
\$15,500 MXN o

3 pagos de:
\$5,350 MXN c/u

Si desea pagar en otra moneda, se utilizará el tipo de cambio del día en que se realice el pago

- Objetivo** Desarrollar en los participantes habilidades, competencias y conocimientos que fortalezcan su comunicación no verbal para las ventas y las negociaciones.
- Dirigido a:** Empresarios, profesionistas, gerentes de ventas, directivos de cuentas clave, recién egresados y personas interesadas en desarrollar habilidades de comunicación no verbal para las ventas y la negociación.
- Beneficios del programa:**
- Mejorar tus habilidades de comunicación no verbal para destacarte en un mercado global y digital altamente competitivo.
 - Aprender a establecer vínculos de confianza y credibilidad con tus clientes y socios mediante técnicas de lenguaje corporal y gestión de emociones.
 - Desarrollar la capacidad de interpretar y adaptar tu comunicación no verbal en contextos multiculturales, optimizando tus negociaciones a nivel internacional.
 - Dominar estrategias específicas para interpretar señales no verbales, gestionar la imagen profesional y utilizar la proxémica para influir en la percepción del cliente.
 - Fortalecer tu capacidad de influencia y persuasión en cualquier contexto, aumentando la efectividad de tus ventas y la resolución de conflictos.

01

Introducción a la comunicación no verbal como herramienta para la venta y la negociación.

A través de este módulo buscamos desarrollar un panorama general de los que es la comunicación no verbal y su importancia como herramienta efectiva para las ventas y la negociación.

- Introducción al tema.
- Definiciones y clasificación de la comunicación no verbal.
- Lenguaje corporal y señales no verbales.
- Proxémica y manejo del espacio.
- Importancia de la comunicación no verbal como herramienta para la venta y la negociación.

02

La imagen pública y comunicación no verbal.

Conocer los elementos y la importancia de la imagen profesional como una herramienta efectiva para la influencia positiva.

- Introducción al tema.
- Definición e importancia de la imagen profesional.
- Componentes de la imagen.
- Definiendo el estilo personal y su impacto profesional.
- El valor de imagen como una herramienta de persuasión e influencia: Casos de estudios.

03

La formación de impresiones

Conocer cuál es el impacto de la primera impresión e identificar los elementos que inciden en la generación de impresiones.

- Introducción al tema.
- Saludo.
- Sesgos y estereotipos.
- Impresiones en entornos virtuales.
- Otros elementos de la percepción social.



04

La importancia del concepto

Se pretende dotar al alumno de conocimientos en la importancia e implicación del contexto en interacciones como procesos de ventas y negociaciones, tanto de forma telemática como presencial. Que conozcan todos los aspectos importantes de esta parte de la comunicación no verbal, en el que se desarrolla la comunicación entre emisor y receptor.

- Importancia y características generales del contexto.
- Contexto presencial.
- Contexto en videollamadas.

05

La emoción en las ventas y negociaciones

Profundizaremos en el papel que juegan las emociones dentro del contexto de las ventas y negociaciones, explorando cómo influyen éstas en la toma de decisiones y en la relación cliente-vendedor. Perseguiremos que los asistentes comprendan cómo identificar, gestionar y utilizar las emociones de manera efectiva para mejorar el rendimiento en ventas y negociaciones.

- Introducción: emoción y recuerdo.
- Las emociones
- El impacto de las emociones en la toma de decisiones del cliente y del vendedor.
- Estrategias para gestionar y canalizar emociones en situaciones de venta y negociación.
- Ejemplos sobre la influencia de las emociones en ventas y negociación.
- Conclusiones y recomendaciones para aplicar de manera efectiva el conocimiento sobre emociones en ventas y negociaciones.

06

La expresión facial en las ventas y negociaciones- EVA

Después de realizar un breve repaso por las emociones básicas, profundizaremos en el análisis de la expresión facial. Aprenderemos en que debemos de fijarnos para “leer” a nuestro interlocutor y a analizar la expresión facial y las emociones a través del FACS (Facial Action Coding System). Veremos la importancia de la sonrisa en las ventas.

- Repaso de las emociones básicas.
- Estudio de la expresión facial, como leer el rostro: que información nos da y en que debemos de fijarnos. Signos de la expresión facial, la expresión facial y la respuesta emocional.
- Introducción al FACS (Facial Action Coding System): que es, en que se basa y como se codifica. Unidades de acción.
- Codificar las emociones básicas: EMFACS
- La importancia de la sonrisa en las ventas.

07

Los gestos, las posturas y la proxémica en las ventas y negociaciones.

Comprender, identificar, y gestionar los canales de la comunicación no verbal, gestos, posturas y proxémica en el proceso de la negociación y cierre de acuerdos comerciales. Impacto de cada uno de estos canales tanto del emisor como del receptor en las diferentes etapas del proceso negociador dentro del proceso de venta y comunicación.

- Los gestos, posturas y proxémica: en las negociaciones
- Que queremos decir y que dicen nuestros gestos, posturas y proxémica
- Como lograr una posición ventajosa en un proceso negociador a través de nuestros gestos, posturas y proxémica.
- Errores habituales en los tres canales que debemos evitar
- Cada cliente precisa de una comunicación diferente. Adaptación de los gestos posturas y proxémica en función del interlocutor.

08

Tocar al cliente para vender más y tocar el producto para que nos compren más.

Comprender los fundamentos del tacto social del vendedor al cliente y el marketing háptico para poder desarrollar técnicas prácticas de aplicación en la vida real.

- El tacto: más que un sentido, una herramienta de comunicación.
- Tocar al cliente: estrategias y limitaciones.
- Tocar el producto: fomentar la conexión y la posesión.
- Marketing háptico: diseñando experiencias que enganchen.
- Casos de estudio y aplicaciones prácticas.

09

La voz y la oculésica de la credibilidad

Ver cómo el paralenguaje y la oculésica nos pueden ayudar como elemento de persuasión a través de la mirada y la voz.

- Qué nos dice una mirada y cómo realizar contacto visual de manera efectiva. Cómo utilizar la voz para influir en los demás y persuadir de manera positiva.

10

Rapport, ventas y negociación

Comprender qué es el rapport y su importancia en el proceso de ventas y negociación y cómo se puede aplicar en dicho contexto para mejorar la conexión y la persuasión durante las interacciones con los clientes.

- Introducción al rapport.
- Principios y tácticas del rapport.
- Técnicas para Construir rapport.
- Cómo aplicar las técnicas del rapport en ventas y negociación

11

Comunicación no verbal en negociaciones interculturales

Conocer las diferencias interculturales que afectan a nuestra comunicación en el ámbito de las negociaciones. Adaptar nuestra comunicación no verbal para ganar efectividad en nuestras negociaciones.

- Comunicación no Verbal y Cultura.
- Qué es cultura y qué no es Cultura.
- Principales aspectos diferenciadores entre culturas y cómo adaptarse para una negociación más efectiva.
- Herramientas para mejorar la percepción de las diferencias culturales.

12

Personalidad y negociación

Conocer los principales modelos de rasgos de personalidad que nos ayuden a perfilar indirectamente a nuestros clientes para realizar una negociación eficiente. Comunicación no Verbal y Cultura.

- Introducción al estudio de la personalidad.
- Principales modelos de rasgos de personalidad.
- Entendiendo el modelo PEN y los diferentes macrorasgos.
- Tipos de personalidad: cómo es su CNV y la mejor manera de negociar con ellos.
- Ejercicio práctico.

13

Comunicación no verbal en la gestión de equipos

El objetivo de esta formación es tomar consciencia de cómo influyen los canales no verbales en la gestión del recorrido de una persona.

- Comunicación no verbal en los procesos de selección de personal
- Comunicación no verbal en la gestión del desarrollo del trabajador
- Comunicación no verbal en la gestión del conflicto



14

Comunicación no verbal y liderazgo

Analizar la figura del líder desde la perspectiva de la comunicación no verbal, sus características y cómo se relacionan con el entorno. Recibir conceptos para poder indagar sobre el estilo propio de liderazgo, así como obtener claves para modificarlo en uno mismo y reconocerlo en los demás. Adquirir consciencia sobre la utilidad de implementar conocimientos de comunicación no verbal para mejorar el estilo y la percepción del liderazgo.

- Liderazgo, definición de un líder.
- Detectar sus características a través de la comunicación no verbal.
- El líder nace o se hace.
- La base de la comunicación no verbal en el liderazgo. La escucha activa.
- Liderazgo asociado al prestigio. El líder sin cargo.
- Análisis del estilo de liderazgo. Posturas de poder.

15

Comunicación no verbal para influir en los demás

Hacer entender a los asistentes cómo podemos llegar a influir en los demás, mejorando nuestra comunicación no verbal.

- Introducción de la necesidad de mejorar la CNV.
- Un análisis de todos los canales de la CNV para ayudar a influenciar mejor en los demás.
- Cómo mejorar nuestro carisma, cómo mejorar nuestra primera impresión para caer mejor, cómo influenciar en los demás
- dependiendo del contexto. Ejemplos prácticos.

16

Mejorar la comunicación no verbal para conseguir hacer presentaciones en público eficaces y con impacto

Hacer entender a los asistentes cómo podemos llegar a influir en los demás mejorando nuestra comunicación no verbal

- Importancia de la comunicación no verbal en las presentaciones públicas.
- Elementos de la comunicación no verbal en el discurso público.
- Material y soportes para utilizar.
- Como adaptar tu comunicación al contexto y a la audiencia.
- Técnicas para gestionar el estrés y la ansiedad.
- Ejemplos y ejercicios prácticos

Escuchar para vender

Conocer las necesidades del cliente a través de la escucha activa para saber sus necesidades y objetivos

- Técnicas para la escucha activa, tonos, posturas y oculesica.
- Tonos: Cómo elegir el tono de voz adecuado.
- Posturas: Cual es la postura de una escucha atenta y receptiva.
- Oculesica: Intensidad y dirección de la mirada.

Requisitos Comprender lecturas en inglés, ya que algunos materiales se tendrán que leer en dicho idioma

Metodología Las clases son 100% en línea y se desarrollan a través de sesiones síncronas de 2 horas y 1 hora de trabajo en plataforma. Cada sesión incluye ejercicios prácticos con retroalimentación personalizada por parte del profesor a través de la plataforma CANVAS. Las actividades incluyen:

- Análisis de videos, tanto de acceso libre como creados específicamente por los profesores, donde los participantes podrán aplicar y reflexionar sobre los conceptos aprendidos.
- Creación de videos por parte de los participantes, donde pondrán en práctica las habilidades adquiridas, recibiendo comentarios detallados para su mejora.
- Lecturas complementarias acompañadas de quizzes que permiten evaluar la comprensión de los contenidos.
- Análisis crítico de lecturas seleccionadas, incentivando la reflexión profunda y la aplicación de los conocimientos en escenarios reales.

Acreditación Esta experiencia educativa requiere de autogestión y autonomía, para la ejecución y seguimiento del programa.

Para acreditar el diplomado es necesario:

- Participar activamente, ya que el principal actor y sujeto de acción en torno a su propio aprendizaje es la persona participante.
- Cumplir con el 80% de los entregables (actividades, tareas o productos)
- Contar con un 80% de asistencia a las sesiones síncronas (webinar)
- Al completar y acreditar el programa, se entregará un Diploma.

Coordinación

Dr. Eduardo Revilla Taracena

Doctor en Integración Europea por la Universidad Complutense de Madrid y Trinity College, Dublín. Maestro en Desarrollo Económico y Cooperación internacional por la Universidad Autónoma de Catalunya. Maestro en educación ITESM, Especialidad en educación sistémica Instituto Sowelu, Coach Empresarial Certificado (AIC y WABC). Subdelegado de la consejería comercial de Bancomex de 1996 a 2001 en Madrid, Valencia y Sevilla. Ha sido profesor e investigador en las Universidades Anáhuac Norte, Sur y Mayab; Universidad de Monterrey; Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM); Egade; Colegio de Jalisco y Univa. Profesor titular de tiempo fijo de la Licenciatura en Comercio y Negocios Globales en el ITESO. Socio del comité directivo de la Asociación Española en comunicación no verbal ASENOVE. Actualmente es Coordinador de PAP CEDECOM internacional.

Profesores

Pilar Papiol

Consultora y formadora en Comunicación, Valores y Power Skills. Perito judicial de cnv y análisis de credibilidad. Licenciada en Psicología y Master en Cnv y habilidades directivas Socia experta y Miembro del comité ejecutivo de la Asociación Española de Comunicación No Verbal.

Virginia Vargas

Profesora en el Máster en Comunicación No Verbal y Habilidades Directivas. Certificada como Perfiladora Criminal por el Criminal Profiling and Behavioral Analysis International Group. Perito Judicial experta en comunicación no verbal y análisis de credibilidad. Miembro del Comité Ejecutivo de la Asociación Española de Comunicación No Verbal y Socia Experta de la misma.

Marisa Vera

Gerente de seguimiento de la Relación con el Cliente Front en uno de los grupos aseguradores españoles líderes Experiencia de Cliente. Más de 17 años dedicados al análisis y mejora de la Calidad Entregada-Percibida por el cliente y 4 años como formadora en habilidades para gestionar la emoción del cliente. Licenciada en Ciencias de la Actividad Física y el Deporte (UE), certificada en Experiencia del Cliente (DEC), Máster en Comunicación No Verbal y Habilidades Directivas (UEMC) y socia experta de la Asociación Española de Comunicación No Verbal (ASENOVE).

Eva María Sanz

Socia experta de la Asociación española de comunicación no verbal (ASENOVE) es Máster en Comportamiento no Verbal y Detección de la Mentira y Máster en Perfilación de la Personalidad y Negociación por la Universidad a Distancia de Madrid (UDIMA) y la Fundación Universitaria Behavior&Law, además ha realizado un curso de perfeccionamiento universitario en Codificación Facial Avanzada con FACS en la Universidad a Distancia de Madrid (UDIMA), Perito judicial analista gestual y del comportamiento no verbal.

Miguel Arriaga

Director comercial con experiencia y motivación propia con más de 15 años de experiencia en la industria de la logística y distribución en el ámbito internacional gestionando equipos de trabajo dedicados a la consecución de los objetivos comerciales e incrementar el volumen de negocio de la compañía. He logrado un historial probado de trabajo en colaboración con los equipos de ventas que me ha permitido alcanzar los objetivos, aumentar ingresos y ganancias y mejorar el ciclo de ventas de las empresas. Un líder con capacidad de gestionar equipos comerciales que apoyen el crecimiento en las ventas y llevar a cabo la estrategia de la compañía. Socio experto de la Asociación Española de Comunicación no Verbal con amplia experiencia en el ámbito empresarial y en desarrollo de los procesos de negociación y cierre de acuerdos comerciales.

Pau Rodrigo

Socio Experto de la Asociación Española De Comunicación No Verbal. Analista y asesor en comunicación especializado en comportamiento no verbal, análisis de credibilidad, perfilación de personalidad y negociación. Perito judicial y formador en comportamiento no verbal.

Silvia Borrajo

Licenciada en Comunicación Audiovisual, Máster en Comunicación no verbal y habilidades directivas, Socia Experta de la Asociación Española de Comunicación no verbal (ASENOVE) y Auxiliar de Administración de Fincas de Barcelona.



Anna Morros

Formadora en power skills, consultora y orientadora. Amplia experiencia como formadora (modalidades presencial y online) de profesionales y directivos y aportando más de 15 años en el área de Recursos Humanos en diferentes sectores. Licenciada en Psicología de las Organizaciones y Trabajo (UB), Máster en Recursos Humanos (EADA- Barcelona), Máster en E-learning (Educación y TIC) (UOC) y Máster en Comunicación No Verbal y Habilidades Directivas (UEMC). Socia experta de la Asociación Española de Comunicación No verbal.

Patricia Torres

Consultora de Recursos Humanos con amplia experiencia en distintos tipos de entidades como multinacional, empresa nacional y organización internacional, y en distintos sectores. Actualmente se dedica principalmente al coaching, a acompañar a las personas en la orientación de su carrera, a la formación y a los assessment. Socia Experta de la Asociación Española de Comunicación No Verbal.

Xián Henrique De León Barral

Socio Experto y miembro del Comité Ejecutivo de la Asociación Española de Comunicación no Verbal (ASENOVE). Miembro del Club de Maestros CNV de Código no Verbal. Profesor en la 10ª Edición del Máster en Comunicación no Verbal y Habilidades Directivas de la Universidad Europea Miguel de Cervantes (Comunicación no Verbal en la negociación Intercultural). Máster en Comunicación no Verbal y Habilidades Directivas por la Universidad Europea Miguel de Cervantes y Código no Verbal. Máster en Comunicación no Verbal por el Instituto Europeo Campus Stellae. Curso Universitario de Especialización en Informes y Peritajes en Comunicación no Verbal por la Universidad Europea Miguel de Cervantes. Licenciado en Economía con más de 25 años de experiencia en negociación, ventas y gestión de conflictos con clientes en el ámbito Bancario.



Moisés Lucena

Graduado en Magisterio de Educación Primaria con Especialidad en Educación Física, por la Facultad de Educación de la Universidad de Valencia (2014), y Máster en Comunicación No Verbal y Habilidades Directivas por la Universidad Europea Miguel de Cervantes (2023). Lleva ejerciendo docencia en centros educativos de régimen público desde 2017 en la Comunidad Valenciana. Preparador de Oposiciones Docentes desde 2019 donde enseña y ayuda a otros docentes a superar las diferentes fases de la oposición.

Elio Martínez Avilés

Director de Operaciones en el sector de movilidad. Experto en management y gestión de equipos con más de 10 años de experiencia en selección de personal, gestión del talento, desarrollo de carrera y gestión de proyectos, tanto en ambiente multinacional como en startups. Coach certificado por ICF con nivel de acreditación internacional ACTP. Máster en Comunicación No Verbal y Habilidades Directivas por la Universidad Europea Miguel de Cervantes. Miembro del Comité Ejecutivo y del Comité de Admisiones y Ética de la Asociación Española.

María Quintana

Master en comunicación no verbal y habilidades directivas, Universidad Católica San Antonio de Murcia, UCAM. Socia Experta de la Asociación Española de Comunicación No Verbal. Es directora financiera de una compañía del sector de la construcción desde hace más de 20 años. Realiza paralelamente labores de gestión inmobiliaria. Además, colabora con diferentes empresas desde una perspectiva sistémica como coach de cargos directivos y de equipos. Está especializada en utilizar la comunicación como catalizador del desarrollo humano en el entorno laboral, social y familiar. Además de las diferentes disciplinas como la PNL, y el coaching transpersonal y ejecutivo, está titulada como profesora de yoga e instructora de relajación y desarrollo personal.

Silvia Panadeiros

Corredora de seguros, organizadora de eventos y experta en Comunicación no verbal. Posee más de 15 años de experiencia en el sector asegurador y actualmente es administradora única y directora técnica en Vence Correduría de Seguros & Brokers S.I.U. al tiempo que organiza eventos empresariales para la firma WorkEvents y es socia experta de la Asociación Española de Comunicación no verbal (ASENOVE).



CURSOS Y
Diplomados
ITESO

Isabel Ledesma

Licenciada en comunicación. Máster en Comunicación no verbal y Habilidades directivas por la Universidad Europea Miguel de Cervantes. Comisario Semióloga de la Dirección Nacional de Policía Científica y perito judicial. Socia Experta de la Asociación Española de Comunicación No Verbal. Docente en el Máster en Comunicación no verbal y Habilidades directivas de la Universidad Europea Miguel de Cervantes.

María Eugenia Peinado Vázquez

PROMOTORA



+52 (33)3669 3482 / +52 (33)3669 3484



diplomados@iteso.mx / mariapeinado@iteso.mx



+52 (33) 27 94 14 31

El ITESO se reserva el derecho de apertura del programa en caso de no cubrir el mínimo requerido de participantes.
El contenido de esta ficha se encuentra sujeta a cambios sin previo aviso