

Cómo Moodle puede transformar la formación de equipos de ventas

Estefanía Torres Sánchez

Objetivo

Estructurar programas formativos que aprovechen Moodle no solo como plataforma tecnológica, sino como parte de un ecosistema de aprendizaje bien diseñado, alineado con objetivos organizacionales y resultados de negocio.

4 claves de transformación

Concentramos aprovechar la plataforma en 4 puntos clave.



Fuente: Elaboración asistida con IA (ChatGPT/OpenAI, 2026).

1

Menor curva de adaptación

Desde el diseño instruccional, conectando los objetivos de aprendizaje deseados, con las actividades y todo organizado en una secuencia progresiva.



Conozcámonos	Comunicacio...	Medición de ...
 Conozcámonos	 Comunicaciones móviles	 Medición de habilidades
Modelo de ac...	Transacciones...	Laboratorio
 Modelo comercial	 Transacciones comerciales	 Laboratorio



Conozcámonos	Medición de ...	Modelo Come...
 Conozcámonos	 Medición de Habilidades	 Modelo Comercial
Redes y Telec...	Políticas Home	Tarifarios de ...
 Redes y Telecomunicaciones	 Políticas Home	 Tarifario de Ofertas

2

Entrenamiento cercano a la realidad

Acercar a la realidad a los aspirantes, donde se pueda mezclar el aprendizaje de producto con la practica comercial.

¡Practiquemos con un audio!

Escucha con atención el fragmento del audio de la llamada. En este caso, el cliente indica que la **decisión depende de un tercero que no se encuentra disponible**. Analiza cuál es la **manera correcta de responder**, teniendo en cuenta el manejo adecuado de la objeción y la estrategia correcta para **no perder la oportunidad de venta**.



Según el audio escuchado, ¿cuál sería la respuesta correcta del asesor para manejar la objeción?

- Entonces cuando esté la otra persona dígame que llame nuevamente y revisamos.
- No se preocupe, después puede cancelar el plan si la otra persona no está de acuerdo.
- Entiendo, entonces dejamos el proceso hasta que usted tenga la autorización.
- Entiendo que la decisión no dependa solo de usted. Para que la persona responsable conozca los beneficios y no pierdan esta oportunidad, podemos hacer una conferencia de llamada ahora mismo y explicarle toda la información.

Comprobar

Los 7 principios de la persuasión

Robert Cialdini es un psicólogo estadounidense conocido como el "padre de la persuasión científica". Pasó años investigando cómo toman decisiones las personas y por qué dicen "sí" en contextos de ventas, marketing y comportamiento social.

Reciprocidad

Las personas tienden a responder positivamente cuando sienten que recibieron algo primero. "Me diste algo → me siento motivado a devolvértelo".

Compromiso y coherencia

Cuando las personas toman una decisión o expresan algo públicamente, tienden a mantenerla para ser coherentes con lo que dijeron o hicieron.

Prueba social

Las personas confían más en una decisión cuando ven que otros como ellas ya la tomaron.

Autoridad

Las personas tienden a confiar más en quienes perciben como expertos, certificados o con experiencia reconocida.

Gusto / Afinidad

La gente dice que si más fácilmente a alguien que le cae bien, le inspira cercanía o con quien siente similitudes.

Escasez

Cuando algo es limitado, exclusivo o disponible por poco tiempo, las personas sienten mayor urgencia.

Unidad

La gente se siente más influenciada por aquellos con quienes comparte una identidad: equipo, comunidad, misión, valores o "somos del mismo grupo".



Preciona los símbolos de sonido para escuchar los ejemplos

3

Gamificación para el perfil competitivo

Usar la motivación desde el reconocimiento y el logro para mejorar el avance y apropiación del conocimiento.

✓ ¡Bienvenido a la ruta de aprendizaje Distrito Móvil! [Colapsar todo](#)

Ruta de aprendizaje
Salida Móvil

Rangos



Puntaje

593



Ranking

726° / 3205



Nivel

1

94.6%

Siguiente nivel => 627punt



4

Análisis de brechas de competencias

Analizar resultados de los aspirantes en los diferentes módulos del proceso para identificar brechas y puntos de profundización.



Fuente: Elaboración asistida con IA (ChatGPT/OpenAI, 2026).

Casos de uso



Proceso legal (otros guiones legales y procesos)

En los procesos de migración, la **información legal** cumple un papel fundamental para garantizar que el cliente comprenda completamente lo que está adquiriendo y bajo qué condiciones. Esta parte del proceso no solo protege a la empresa, sino que también **fortalece la confianza del cliente**, al dejar claro que todo se está haciendo de forma transparente y responsable.

Cuando se explican los **términos y condiciones** del producto vendido, se establecen aspectos como:

- El tipo de plan y sus características.
- Las condiciones de uso de los beneficios (como redes sociales ilimitadas o minutos internacionales).
- La duración del contrato, si aplica.
- Las políticas de cancelación, renovación o cambios.
- Los costos adicionales o condiciones especiales.

Una comunicación clara en este punto evita **malentendidos futuros**, reclamos por desconocimiento y situaciones que puedan afectar la experiencia del cliente. Además, demuestra profesionalismo y compromiso con una venta ética.

<https://esencial.emtelco.co/mod/page/view.php?id=162431963>

¡Practiquemos!

En este contenido H5P encontrarás un **ejemplo de manejo de objeción**. Analiza qué intención tiene cada respuesta dentro de la objeción y colócala donde corresponda, para reconocer **cómo se aplica correctamente la estructura completa en una llamada real**.

El cliente: Gracias, pero prefiero estar en prepago.

Tiene razón en que prepago pueda verse mas económico al inicio. Arrastra aquí. Elementos arrastrables

Si se acaban los datos, toca recargar; si una app consume más de lo esperado, toca comprar otro paquete y eso termina costando más sin que te des cuenta. Arrastra aquí.

Con el plan tienes gigas amplias, minutos ilimitados y estabilidad, así no dependes de estar recargando constantemente. La idea es que pagues una sola vez y tengas tranquilidad todo el mes. Arrastra aquí.

La activación la vamos a realizar en esta línea ¿Cierro que sí? Arrastra aquí.

Delimito

Acepto

Cierro

Neutralizo

emtelco | H5P

<https://esencial.emtelco.co/mod/page/view.php?id=162455517>

Casos de uso



Logros

Rutas de aprendizaje con enfoque comercial.

Menores tiempos de adaptación

Lo que nos ha permitido una menor brecha entre nuevo y antiguo personal y adicional la integración de estrategias como primer empleo.

Aumento de productividad

Logrando resultados positivos en los indicadores comerciales claves en menor tiempo.

Alcance nacional

Este uso nos ha permitido crecimiento a nivel nacional, con grupos comerciales 100% en Manizales, Valledupar, Bucaramanga y próximamente el oriente antioqueño.

Comunidad
moodle
Medellin

moodle
conecta
2026



¡Gracias!

node**lab**
COLLECTIVE

Grupo
fek

CES
UNIVERSIDAD
DE LA AMÉRICA


BambuCo

emtelco