



PROCESO GENÉRICO DE CAPACITACIÓN

CURSOS DE MANEJO



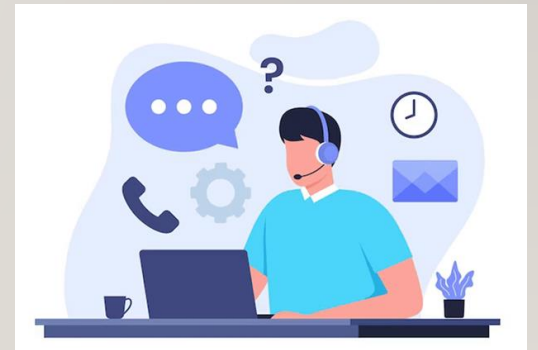
CONTACTO INICIAL

- El prospecto se comunica con interés para solicitar información, acerca de nuestros diferentes cursos de manejo.



CONTACTO ASESOR

- “Buen día, me comunico de UTEST mi nombre es _____ y seré tu asesor, para darle seguimiento a tu proceso de inscripción en nuestros cursos de manejo.
- ¿En qué horario se te facilita tomar el curso? Entre semana o fin de semana.
- ¿Hay alguna duda sobre la información del curso?
- Plátame: ¿Qué método de pago prefiere? De contado o a 6 meses sin intereses con tarjeta de crédito.



MANEJO DE OBJECIONES (I)



- Objeción: Trabajo , falta de tiempo.
- Respuesta: No te preocupes, tenemos facilidad de horario para que no afecte tus ocupaciones personales y así puedas tomar el curso en el horario que a ti se te acomode.
- Objeción: costo elevado
- Respuesta: Podrá parecerle elevado el costo, pero tomar un curso de manejo en UTEST es una inversión, ya que al poseer los conocimientos para manejar, tienes mayores posibilidades de empleo, Además, UTEST cuenta con simulador para tus prácticas para una experiencia que se acerque a la realidad y sin tomar riesgos. Nuestra teoría es la más completa del mercado.

OBJECIONES (2)



- Objeción: No tengo experiencia en conducir camiones
- Respuesta: Muchos cursos están diseñados para principiantes. Los instructores te guiarán paso a paso, desde lo básico hasta las maniobras más complejas. La experiencia práctica es fundamental, y en estos cursos tendrás la oportunidad de adquirirla de manera segura.
- Objeción: Tengo miedo de tener un accidente
- Respuesta: El miedo a los accidentes es natural. Sin embargo, la capacitación adecuada y el cumplimiento de las normas de seguridad pueden minimizar significativamente los riesgos. Los cursos te enseñarán a conducir de manera defensiva y a manejar situaciones de emergencia.

OBJECIONES (3)



- Objeción: No tengo experiencia en conducir camiones
- Respuesta: Muchos cursos están diseñados para principiantes. Los instructores te guiarán paso a paso, desde lo básico hasta las maniobras más complejas. La experiencia práctica es fundamental, y en estos cursos tendrás la oportunidad de adquirirla de manera segura.
- Objeción: Tengo miedo de tener un accidente
- Respuesta: El miedo a los accidentes es natural. Sin embargo, la capacitación adecuada y el cumplimiento de las normas de seguridad pueden minimizar significativamente los riesgos. Los cursos te enseñarán a conducir de manera defensiva y a manejar situaciones de emergencia.

OBJECIONES (4)



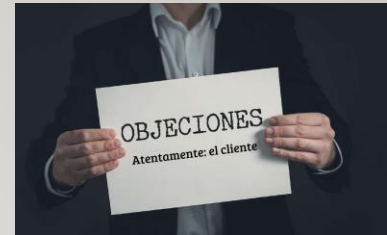
- Objeción: No entiendo la tecnología nueva de los camiones
- Respuesta: Te ofrecemos capacitación especializada en las nuevas tecnologías, utilizando materiales claros y sencillos. Proporcionar soporte técnico continuo después de la capacitación.
- Objeción: Los cursos son aburridos y no aprendo nada nuevo
- Respuesta: Nuestros cursos están diseñados para ser interactivos y prácticos, utilizando simuladores de conducción y casos reales.

OBJECIONES (5)



- Objeción: No conozco tu empresa
- Respuesta: Comprendo. Somos una empresa relativamente joven en el mercado, pero contamos con un equipo experimentado y un historial sólido en la industria.
- Objeción: No me siento cómodo aprendiendo cosas nuevas
- Respuesta: Entiendo, podemos empezar con temas básicos y avanzar gradualmente, ofreciendo apoyo constante y retroalimentación positiva.
- Objeción: No quiero estudiar, quiero trabajar
- Respuesta: ¿Quieres manejar tu propio dinero y tomar tus propias decisiones? ¿Deseas adquirir habilidades prácticas y conocer el mundo laboral? Solo así podremos vincularte con empresas en el extranjero y ¡ganar en dólares!

OBJECIONES (6)



- Objeción: No estoy seguro de que sea necesario estudiar.
- Respuesta: Identifiquemos las áreas donde podemos mejorar y cómo esta capacitación puede contribuir a alcanzar nuestros objetivos estratégicos. Podemos realizar una evaluación antes y después del curso para medir sus conocimientos.

OBJECIONES (7)



- Objeción: No tengo experiencia en manejo de vehículos grandes.
- Respuesta: Muchos cursos están diseñados para principiantes, con una parte teórica sólida y prácticas progresivas que te permitirán adquirir las habilidades necesarias de manera gradual. Además, contar con un instructor experimentado te brindará la confianza y el apoyo que necesitas.
- Objeción: No estoy seguro de si quiero dedicarme a esto a largo plazo.
- Respuesta: Obtener una certificación como operador de quinta rueda te abrirá las puertas a un amplio abanico de oportunidades laborales. Además, siempre podrás especializarte en otras áreas del transporte o buscar un ascenso dentro de la empresa.

OBJECIONES (8)



- Objeción: El horario es muy demandante.
- Respuesta: No te preocupes, tenemos facilidad de horario para que no afecte tus ocupaciones personales y así puedas tomar el curso en el horario que a ti se te acomode.
- Objeción: El salario no es muy atractivo
- Respuesta: Si bien el salario inicial puede no ser el más alto, existen muchas oportunidades para avanzar en tu carrera y obtener mejores beneficios. Además, considera los otros beneficios que ofrece este trabajo, como la estabilidad laboral, los días libres y la posibilidad de viajar.

CIERRE DE VENTA



- El asesor le realiza las preguntas para cerrar la venta: ¿Tiene alguna duda? ¿le quedaron claro todos los beneficios? ¿Le gustaría empezar hoy mismo con alguno de nuestros cursos? ¿cual es de su interés? ¿Continuamos con el siguiente proceso? ¿Su pago sería de contado o a 6 meses sin intereses con tarjeta de crédito?
- Si la respuesta es afirmativa, se le envía el vínculo para realizar el pago.
- Si la respuesta es “Negativa” encontrar la objeción real para buscar la oportunidad.

CONFIRMACIÓN

- Cuando la respuesta es afirmativa, el departamento de contabilidad revisa los detalles de la inscripción y envía un correo o WhatsApp de confirmación al cliente con copia a los departamentos correspondientes.



ACADÉMICO

- Después de la confirmación de pago, el departamento educativo valida la papelería del alumno y coordina con sistemas para abrir la plataforma.



SEGUIMIENTO

- Coordinación Académica: Revisión de materias en línea y avance del alumno.
- Instructor: Evalúa el progreso en simulador.

