



**Cuaderno de Trabajo**

**Módulo de Consolidación  
del Emprendimiento Nivel II:**

**Ventas y fidelización de clientes**





**Scotiabank®**

## **Cuaderno de trabajo**

### **Módulo de Consolidación del Emprendimiento (Nivel II):**

**Ventas y fidelización de clientes**

**Noviembre, 2025**

# MÓDULO DE CONSOLIDACIÓN DEL EMPRENDIMIENTO NIVEL II: Ventas y fidelización de clientes

## **Editor:**

Aldeas Infantiles SOS Perú

## **Dirección Legal:**

Calle Ricardo Angulo N° 744, Urb. Corpac  
San Isidro – Lima – Perú

## **ELABORACIÓN DE CONTENIDOS:**

Antonio Ricardo Herrera Cabanillas  
Rafael Quispe Gutierrez

## **REVISADO POR:**

Natalí Cárdenas Gavilán  
Diana Lucero Matta Figueroa  
Juan Adrian Arturo Medina Mallma  
Janela Milagros Nuñez Vilcamichi  
Deshanira Aylinn Robles Matos

## **APROBADO POR:**

Nancy Martínez Pacheco  
Jhony Noa Baldeón

## **DISEÑO, DIAGRAMACIÓN E ILUSTRACIONES:**

Roger Román De la Cruz

## **REVISIÓN DE ESTILO:**

Diego Carbajal Alarcón

## **IDIOMA ORIGINAL:**

Español

## **Primera edición, noviembre 2025**

Hecho el depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú N. °202515330

---

La publicación de este material ha sido posible gracias al financiamiento de Cummins y Scotiabank, en el marco de los proyectos “YouthCan!: BUILDING UP AND ACHIEVING EMPLOYABILITY” y “Familias con futuro: Empleabilidad y emprendimiento para el fortalecimiento familiar”.

Esta publicación no puede ser reproducida totalmente ni en parte, por ningún medio sea electrónico, digital, mecánico, fotocopiado, microfilmación, por registro u otros métodos, sin autorización expresa de los responsables de la edición.

---

# PRESENTACIÓN

¡Te damos la bienvenida a este cuaderno de trabajo sobre **Ventas y Fidelización de Clientes!**

## ¿Qué encontrarás en este cuaderno?

Este material ha sido elaborado para acompañarte en un paso clave de la consolidación de tu negocio: el desarrollo de habilidades de venta y la construcción de relaciones sólidas con tus clientes. Aquí encontrarás información práctica y actividades que te ayudarán a aplicar tácticas efectivas para incrementar tus ventas y fortalecer la lealtad de quienes ya confían en tu producto o servicio.

Para ello, desarrollarás:

- **Actividad 1:** Estrategias de ventas.
- **Actividad 2:** Técnicas de fidelización de clientes.

Estas actividades están diseñadas para que reflexiones sobre la importancia de vender con propósito y, al mismo tiempo, mantener una relación cercana y duradera con tus clientes.

## ¿Cómo usar este cuaderno de trabajo?

Este cuadernillo está diseñado para que avances a tu propio ritmo. No necesitas dominar todos los conceptos de inmediato; lo importante es que cada ejercicio te ayude a reflexionar y a dar pasos prácticos hacia la mejora de tus habilidades comerciales.

Para guiar tu aprendizaje, cada tema se organiza en tres momentos:

1. **Reflexionemos:** para conectar tu experiencia con el tema y plantearte preguntas clave.
2. **Conceptos Básicos:** para conocer los fundamentos y estrategias de ventas y fidelización que amplíen tu comprensión.
3. **Aplica lo Aprendido:** con ejercicios prácticos que te permitirán aterrizar los conocimientos en tu propio negocio.

Completar con dedicación cada actividad será una inversión en tu futuro, pues te permitirá expandir tu emprendimiento y construir una base de clientes fieles y satisfechos.

¡Es momento de pasar a la acción y llevar tu emprendimiento a una nueva etapa!



## Sesión: VENTAS Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

# Actividad 1. Estrategias de venta para aumentar tus ingresos

## ¡Lleva tus ventas al siguiente nivel!

En esta actividad, aprenderás a implementar estrategias de venta efectivas para atraer más clientes y aumentar tus ingresos. Desde promociones y descuentos, hasta ventas cruzadas y demostraciones, descubrirás las mejores tácticas para hacer que tu emprendimiento sea un éxito.



## ¿Qué haremos en esta actividad?

1. **Exploraremos los conceptos básicos** de las estrategias de venta y cómo aplicarlas a tu negocio para maximizar tus ganancias.
2. **Aplicarás lo que has aprendido** desarrollando un plan de ventas detallado para tu emprendimiento, asegurando que cada estrategia te acerque a tus objetivos comerciales.

Esta actividad es clave para mejorar tus habilidades en ventas y hacer crecer tu negocio de manera sostenible y exitosa.

7

## Conceptos básicos



### 1. Promociones y descuentos

- **¿Qué son?:** ofertas que brindan al cliente la oportunidad, temporal, de obtener un producto o servicio a un precio reducido o con un valor adicional. Estas ofertas pueden incluir opciones como “compra dos y lleva uno gratis” o descuentos en compras superiores a cierto monto.
- **¿Por qué son importantes?:** las promociones y descuentos atraen la atención del cliente, generando un sentido de urgencia que incentiva la compra. Además, ayudan a captar nuevos clientes que, al ver un beneficio extra, se animan a probar el producto o servicio por primera vez.



#### Ejemplo para negocio físico:

- Un local de comida rápida puede ofrecer una promoción de "compra un combo y lleva una bebida gratis" para aumentar el flujo de clientes.



#### Ejemplo para negocio digital:

- Un negocio de productos de belleza en línea puede ofrecer un código de descuento del 15 % para la primera compra a través de su sitio web, impulsando las ventas iniciales y aumentando el reconocimiento de marca.



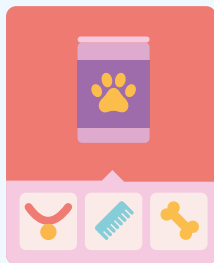
## 2. Ventas cruzadas

- **¿Qué son?:** se refieren a la técnica de ofrecer productos o servicios complementarios al producto principal que el cliente ya ha decidido comprar. Es una estrategia que busca agregar valor a la compra al ofrecer una experiencia completa y satisfactoria para el cliente.
- **¿Por qué son importantes?:** incrementan el valor de cada venta y fomentan la satisfacción del cliente al hacer que su compra sea más completa. Al ofrecer productos relacionados, el cliente percibe que el negocio comprende sus necesidades y le ofrece soluciones integrales.



### Ejemplo para negocio físico:

- Una cafetería puede ofrecer repostería o bocadillos para acompañar el café que el cliente ya ha pedido, incentivando así una compra adicional.



### Ejemplo para negocio digital:

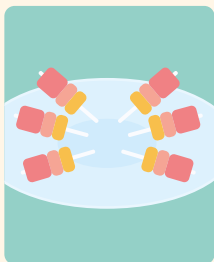
- Una tienda en línea de accesorios para mascotas puede sugerir una correa o un juguete al cliente que está comprando alimento para perros, mejorando la experiencia de compra y aumentando el valor de la transacción.



### 3. Demostraciones y pruebas gratuitas

- **¿Qué son?:** permiten a los clientes probar el producto o servicio, sin compromiso, antes de decidirse a comprar. Es una estrategia que fomenta la confianza, ya que el cliente tiene la oportunidad de conocer la calidad y beneficios del producto sin riesgo alguno.
- **¿Por qué son importantes?:** facilitan la toma de decisiones del cliente, ya que pueden experimentar el producto y comprobar su valor. Esto genera confianza y aumenta la probabilidad de que los clientes potenciales se conviertan en compradores reales.

10



#### Ejemplo para negocio físico:

- En una tienda de alimentos se pueden ofrecer pequeñas muestras de nuevos productos para que los clientes las prueben. Si la muestra es bien recibida, es probable que el cliente compre el producto en ese momento o en futuras visitas.



#### Ejemplo para negocio digital:

- Una plataforma de cursos en línea podría ofrecer acceso gratuito a la primera lección de cada curso o un período de prueba gratuito, permitiendo que los usuarios evalúen la calidad de la enseñanza antes de suscribirse.

## Ejercicio 1:



# Aplica lo aprendido: ¡Desarrolla tu plan de ventas!

## Objetivo:

Crear un plan de ventas detallado para tu emprendimiento, utilizando estrategias como promociones, ventas cruzadas y demostraciones para aumentar las ventas y atraer más clientes.

## 1. Estrategia de ventas

### — Instrucciones:

- **Paso 1:** decide qué estrategias de venta utilizarás en tu emprendimiento (p. ej.: promociones, ventas cruzadas, demostraciones).
- **Paso 2:** describe cómo implementarás cada estrategia en tu negocio.

Estrategia de venta	Cómo la implementarás
Promociones	
Ventas cruzadas	
Demostraciones	

## 2. Implementación de la estrategia

### — Instrucciones:

- **Paso 1:** piensa en los pasos necesarios para implementar cada estrategia de venta en tu emprendimiento.
- **Paso 2:** detalla el proceso que seguirás para asegurar que cada estrategia se lleve a cabo de manera efectiva.

Estrategia de venta	Proceso de implementación
Promociones	
Ventas cruzadas	
Demostraciones	

### 3. Metas de la estrategia

— **Instrucciones:**

- **Paso 1:** establece metas claras y específicas para cada estrategia de venta (p. ej.: aumentar el número de clientes, incrementar las ventas diarias).
- **Paso 2:** asegúrate de que tus metas sean realistas y alcanzables dentro de un periodo de tiempo determinado..

Estrategia de venta	Meta específica
Promociones	
Ventas cruzadas	
Demostraciones	

12

**Ejercicio 2:**

**Reflexión final:**

1. ¿Cuál de estas estrategias crees que tendrá mayor impacto en el crecimiento de tu emprendimiento?
2. ¿Cómo te ayudará este plan de ventas a alcanzar tus objetivos comerciales a corto y largo plazo?



[www.aldeasinfantiles.org.pe](http://www.aldeasinfantiles.org.pe)

