

L U M B R E



Simulación: la venta completa de un taller corporativo

Materia: Ventas de servicios de formación

03/10/2026

Antes de empezar

Caso ficticio ramificado de una venta corporativa: diagnóstico, compra, oferta, costeo, objeciones, formalización y seguimiento. Incluye evaluación local puntuable y un proyecto final revisable. La narrativa no puntúa por sí sola.

QUÉ APRENDERÁS

- Resolver un caso comercial con diagnóstico honesto, alcance rentable, presupuesto autorizado, acuerdo claro y seguimiento; demostrar conceptos clave con preguntas puntuables del propio objeto.

Una venta útil, rentable y verificable

Todos los nombres, empresas, presupuestos, métricas y fechas narradas son ficticios y se usan para practicar. No son casos de éxito, tarifas de mercado ni promesas. Puedes terminar sin venta por falta de encaje y aun así tomar una decisión profesional.

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

1. Toma decisiones y observa sus consecuencias



2. ¿Qué decisión cambió tu resultado? Cita el nodo y explica qué dato confirmarías antes de avanzar con un cliente real.

Entrega un producto utilizable y contrástalo con los criterios anteriores.

Claves que debes demostrar

- La aceptación de una reunión no equivale a autorización de compra.
- Primero distingue una brecha de habilidad de causas de proceso o incentivos; un taller no resuelve automáticamente ambas.
- La referencia a recursos no sustituye un presupuesto aprobado por quien tiene facultades.
- Con costo total \$35,000 y margen sobre venta de 30 %, el precio neto es \$50,000.

- Un costo total del problema no es un beneficio atribuible al taller ni demuestra ROI.
- Compras emite la orden de compra según el proceso del cliente; el proveedor confirma propuesta y acuerdo.
- No existe una bolsa STPS universal que deba devolverse al SAT el 30 de noviembre.
- $NPS = \text{porcentaje de promotores} - \text{porcentaje de detractores}$; con 14 y 2 de 20 respuestas, el resultado es +60.
- Una conferencia informa o inspira; si el objetivo exige practicar, diseña práctica y retroalimentación.
- Una negativa por falta de encaje puede ser una decisión profesional correcta.

LFT vigente: capacitación laboral <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFT.pdf>
Fuente oficial. Revisar obligación real; no presupuestos ni plazos fiscales inventados.

Bain: cómo calcular NPS https://www.bain.com/contentassets/a0e49354bbe74390831ae2b899be35d1/loyalty_insights_1_introducing_the_net_promoter_system_update.pdf No confundir recomendación con promedio de satisfacción.

3. Mariana aceptó una llamada. ¿Qué sabes con certeza?

- ☐ Ya existe contrato
- ☐ Aceptó la reunión; aún debes confirmar compra y autorización
- ☐ Compras emitió la OC
- ☐ Hay un ROI garantizado

4. Los supervisores carecen de práctica y también sufren turnos inadecuados. ¿Qué alcance es honesto?

- ☐ Prometer resolver ambos con una charla
- ☐ Delimitar la habilidad y reconocer que los turnos requieren otra intervención
- ☐ Omitir los turnos para cerrar rápido
- ☐ Garantizar reducción de rotación

5. El costo completo es \$35,000 y buscas margen sobre venta de 30 %. ¿Qué precio neto calculas?

Respuesta: (MXN)

6. El cliente solo autorizó \$50,000 y pide extras que llevan a \$60,000. ¿Qué haces?

- ☐ Entregar extras gratis sin costear
- ☐ Mantener el alcance aprobado o gestionar nueva autorización
- ☐ Dar por aprobado porque tiene interés
- ☐ Facturar \$60,000 sin acuerdo

7. ¿Qué sustenta un ROI del taller?

- ☐ Satisfacción alta
- ☐ El costo anual total del problema
- ☐ Beneficios atribuibles y costos completos con supuestos explícitos
- ☐ Número de participantes

8. ¿Quién emite la OC en el proceso corporativo del caso?

- ☐ El proveedor como si fuera el comprador
- ☐ Compras del cliente según su proceso
- ☐ Cualquier participante
- ☐ La STPS

9. De 20 respuestas, 14 son promotores y 2 detractores. ¿Qué NPS resulta?

Respuesta: (puntos)

10. ¿Qué afirmación puede usarse como urgencia comercial legítima?

- ☐ Toda bolsa STPS se devuelve al SAT en noviembre
- ☐ La fecha de decisión o evento realmente confirmada con el comprador
- ☐ Un descuento ficticio
- ☐ Un plazo legal inventado

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

11. Comprueba las decisiones clave del caso



Proyecto final: tu expediente comercial

Entrega seis piezas sobre un mismo cliente real o ficticio: mapa de compra, mensaje inicial, diagnóstico, ficha/costeo de oferta, propuesta y condiciones, y plan de seguimiento. Agrega una adaptación para una conferencia de 50 minutos ante 200

asistentes: función en el evento, guion, prueba de competencia, requisitos de producción y entregable. No prometas práctica profunda en un formato masivo sin diseñarla.

Rúbrica manual del proyecto: 100 puntos. Las preguntas locales no evalúan por sí solas este expediente.

Criterio	Evidencia esperada	Puntos de revisión manual
Diagnóstico	Brecha verificable y límites de la formación	20
Oferta y costo	Alcance, costos completos, margen correcto	20
Propuesta	Entregables y medición sin promesas falsas	20
Compra	Roles, autorización y formalización coherente	20
Seguimiento	Aprendizaje, aplicación, permisos e indicadores separados	20

12. Revisa tu expediente con la rúbrica. ¿Qué criterio cumple con evidencia, cuál requiere mejora y qué cambiarás antes de usarlo con un cliente?

Entrega un producto utilizable y contrástalo con los criterios anteriores.

Referencia curricular

Materia:	Ventas de servicios de formación
-----------------	----------------------------------

Versión interactiva completa (con actividades, videos y autoevaluación):



<https://lumbre.lat/object/vtc-simulacion-final>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat