



**CONSULTORA  
IH**



**Colegio de Martilleros  
y Corredores Públicos**

**DEPARTAMENTO JUDICIAL MAR DEL PLATA**



# Colegio de Martilleros MDP

## El Futuro llegó a las inmobiliarias

3 Workshops que lo cambian todo

- **PNL y Comunicación (Verbal y No Verbal) –**  
Silvia Vera y Fernando Trobatto
- **Speech, manejo objeciones y negociación –**  
Gabriel Sapienza y Luis Spognardi
- **Atención al cliente con IA, CRM y KPIs –**  
Luigi Orviz y Lautaro Toroski



# Colegio de Martilleros MDP

## El Futuro llegó a las inmobiliarias

3 Workshops que lo cambian todo

 Programa intensivo diseñado para martilleros y corredores públicos y sus empleados/as, que buscan profesionalizar procesos, estrategias para vender más y mejor.

- Martes, 16:00 a 18:00
- Inicio: 28/10 – Fin: 11/11



CONSULTORA  
IH

# Speakers



## Silvia Mónica Vera

- Trainer y Coach en PNL
- Escuela Argentina de PNL
- Capacitadora en ventas
- +50 años de experiencia en ventas sector turismo, y team leader de equipos de agencias de viajes
- Consultora CEPEI



## Gabriel Sapienza

- Lic. Cs. Políticas, UBA
- Magister en metodologías de investigación, U. Cat. - Milano
- Profesor Opinión Pública, UNMDP
- Especialista en estudio de mercado, encuestas, estadísticas y técnicas de ventas.
- CEPEI Desarrollos y CEPEI Consultora
- YES! Playa Canina



## Luis Spognardi

- Contador Público Nacional
- Coach Ontológico Sistémico, Facilitador, Client Partner, Value Driver Certificate
- Consultor Organizacional con orientación a Planificación Estratégica
- Director en FCA, Liderazgo y Coaching



## Fernando Trobatto

- Lic. en Psicología
- Psicólogo Laboral.
- Máster en Recursos Humanos y Gestión del Conocimiento.
- Docente universitario.
- Diseñador y Facilitador de Talleres Vivenciales. Consultor a nivel individual y organizacional.



## Luigi Orviz

- Técnico Electrónico & Informático
- Tech Developer Full-Stack & PM
- CEO, CTO, PM & Fundador, CIARBIS Soluciones
- CEO & Co-Fundador, Social Impulse Agency
- Miembro Co-Fundador, BA Mobility Tech Cluster
- Miembro, ATICMA
- Co-Fundador, Mardel Valley
- Embajador, NORTH VALLEY MDP-Miramar



## Lautaro Toroski

- Lic. en Marketing
- Experto en comercialización digital
- Especialista en la creación y automatización de campañas comerciales
- Especialista en campañas de email marketing
- Consultor Sr. en Marketing Automation



CONSULTORA  
IH



# Workshop I

## PNL y Comunicación (Verbal y No Verbal)

- **Fundamentos de la Programación Neurolingüística.**
- **Conceptos de neurociencia aplicados a la venta.**
- **Canales de comunicación y representación.**
- **Construcción de rapport.**
- **Comunicación no verbal. Corporalidad, tono, postura y respiración.**
- **Role Play.**
- **Axiomas de la comunicación.**
- **Barreras de la comunicación.**
- **El poder del Feedback.**
- **Técnica de Escucha Activa**



# Workshop II

## Speech, manejo objeciones y negociación

- **Estructura del discurso de ventas.**
- **Adaptación del mensaje según el canal (teléfono, presencial, redes, Wpp).**
- **Detección de necesidades con preguntas estratégicas.**
- **Tipología de clientes.**
- **Manejo y superación de objeciones.**
- **Dinámica del Muro de Objeciones.**
- **Técnicas de negociación y persuasión.**
- **Role Play.**
- **Técnicas de cierre efectivas.**
- **Seguimiento y estrategias de postventa.**

# Workshop III



## CRM y KPIs

- **Introducción al uso de bases de datos.**
- **Variables clave para segmentar.**
- **Funciones básicas y ventajas de un CRM.**
- **Principales CRM del mercado**
- **Implementación práctica de CRM.**
- **Construcción del embudo de conversión.**
- **Cálculo de eficacia comercial.**
- **Indicadores clave de rendimiento (KPI).**
- **Caso de Éxito.**
- **Ejercicio Práctico**

## Atención al cliente con IA

- **Introducción al uso de Automatizaciones**
- **¿Qué es "IA"?**
- **Usos más comunes de IA**
- **"IA" y la evolución en la atención al cliente / consultas.**