



Modalidad: Virtual

Fecha de inicio:

Diciembre

11

Calidad en el servicio y atención al cliente.

✉ info@wibel.net
☎ +591 78164943

 **wibel**

CONTENIDO Y CRONOGRAMA

INTRODUCCIÓN:

1. Concepto de atención al cliente
2. Concepto de servicio al cliente
3. Tipos de Servicio al cliente
4. Entendiendo al Cliente
5. Consejos para mejorar la atención al cliente
6. Los 10 mandamientos de la atención al cliente
7. 13 técnicas de atención al cliente
8. Filosofía de atención al cliente
9. Atención personalizada a los clientes
10. Descubriendo necesidades de cliente
11. Como generar empatía con los clientes
12. Ejemplos de Saludos cordiales
13. 10 consejos para resolución de conflictos con clientes
14. Tipos de objeciones en ventas. 17 técnicas para rebatirlas
15. 7 pasos para actuar ante quejas y reclamos
16. Mystery Shopping
17. Protocolos de atención y servicio al cliente
18. 7 Claves y 5 pasos de servicio excepcional al cliente
19. La experiencia al cliente es una obligación y no una opción
20. Estudio de Caso: Servicio al Cliente estilo Disney

DIRIGIDO A: Estudiantes universitarios, profesionales del área comercial, ventas, marketing, en cargos como call center, recepcionista, vendedor, asesores de ventas y cargos afines.

El contenido puede ser adaptado para todo tipo de negocio, tiendas, bancos, centros comerciales.

CRONOGRAMA:



Duración curso completo:
10 Horas reloj.



Fecha de inicio: 11 de diciembre.



Fecha de fin: 18 de diciembre.



Horario
De 19:00 a 21:30 c/clase.



Modalidad
Virtual en vivo por ZOOM.

Diciembre - 2023

| L | M | M | J | V | S | D |
|----|----|----|----|----|----|----|
| | | | | 1 | 2 | 3 |
| 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 |
| 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |



HORARIO, INVERSIÓN Y DOCENTE

| Descripción | Precios facturados |
|---|--------------------|
| Precio normal: | Bs. 300 |
| Preventa, sólo hasta el 08 de diciembre. | Bs. 250 |
| Precio corporativo, para inscritos en grupos de 3 o +. | Bs. 200 |

¿Qué incluye tu inversión?

- Acceso por siempre a la nube donde podrás acceder mediante un link a tus documentos digitales de apoyo para tus prácticas (Descargables si deseas) y grabaciones de cada clase en vivo.
- Certificación en formato digital y físico con valor curricular de 20 horas académicas, avalado por **Wibel**, marca oficial registrada de **GRUPO BELCAS** con matrícula de comercio e identificación tributaria: 375983023.
- Facturación.



ING. ANDRÉS ALBA CAMACHO

Licenciado en Ingeniería de Producción con Diplomados en Ingeniería de Gestión de Calidad, Control Estadístico de Calidad, Recursos Humanos, Marketing y Comercio Exterior.

Capacitado en el Programa de Gerencia Avanzada del INCAE BUSINESS SCHOOL y específicamente en Excel está capacitado y certificado como Técnico Informático en aplicaciones Office.

Tiene 20 años de experiencia laboral en la Empresa MANACO S.A. habiendo ocupado diferentes cargos en las áreas de Gestión de Calidad, Producción, Curtiembre, Collection, Ventas B2B (Industriales) y Sustentabilidad; además de su extensa labor como capacitador interno y externo para empresas:



INSCRIPCIONES Y FORMAS DE PAGOS

¿Cómo inscribirte?

- **Comparte tu comprobante** digital de pago donde indique el monto, fecha y hora del pago efectuado; a uno de los siguientes contactos de **WhatsApp**:



+591 78492505
+591 78164943

- En **nuestras oficinas de atención al cliente**: Entre 2 y 1 Anillo, Calle Prolongación Aroma, Edificio Sumuque #61, Santa Cruz de la Sierra, Bolivia. **HORARIO DE ATENCIÓN**: De 08:30 a 17:30 lunes a viernes y sábados de 08:30 a 12:00.



- Inscripciones disponibles 24/7 mediante la **tienda online**: www.wibel.net



Medios de Pagos Disponibles



Tigo Money: 76070714



Titular: BELCAS S.R.L.
NºCuenta: 2000182683
Cuenta Corriente
Nit: 375983023



Titular: Bruno Orlando
Castedo Beltrán
Cuenta de Ahorro:
10000046412130
CI: 5843357

Solicita QR para comodidad de pagos