



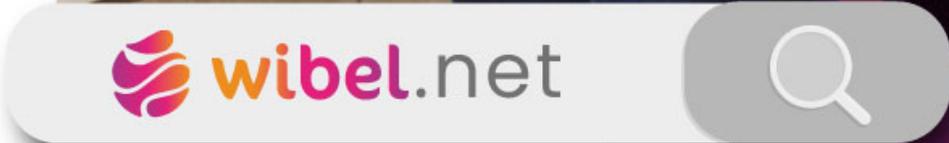
Fecha de inicio:

Abril
22

Modalidad
Presencial

Curso:

Calidad
en el servicio
de atención al
cliente



✉ info@wibel.net

📞 +591 78164943



OBJETIVOS:

Calidad en el servicio de atención al cliente es un curso ideal ya que no solo presenta el proceso para tener una excelente atención al cliente, si no que establece las pautas para lograr lo que se llama calidad humana. Una vez adquirida y desarrollada la calidad humana hace que todo el proceso de atención al cliente se haga en forma natural.

CONTENIDO REFERENCIAL:

1. Inducción del personal al área de atención al cliente.

- 1.1. Socialización.
- 1.2. Inducción.
- 1.3. Contenido de un programa de inducción.
- 1.4. Bienvenida.
- 1.5. Ubicación del empleado en su puesto de trabajo.

2. Objetivos y cultura de servicios hacia el cliente

- 2.1. Servicio.
- 2.2. Calidad en el servicio.
- 2.3. Cliente.
- 2.4. Calidad en la atención al Cliente.

3. Calidad en atención al cliente.

- 3.1. Introducción a la calidad de servicio y la atención al cliente.
- 3.2. El profesional de la atención al cliente.
- 3.3. Tipología de Clientes.
- 3.4. Quejas y Reclamaciones.
- 3.5. Técnicas de Autocontrol.

4. Manejo de objeciones de los cliente

- 4.1. Manejo de las Emociones
- 4.2. Tratamiento del Problema
- 4.3. Despedida
- 4.4. Aprender de la Experiencia
- 4.5. Psicología Social

5. Negociación y cierre de ventas.

- 5.1. El inicio de la entrevista.
- 5.2. Negociar a la manera competitivo-defensiva: ¿en qué consiste?
- 5.3. La negociación cooperativa según el modelo de Fisher y Ury:
- 5.4. Cómo desactivar a un negociador competitivo.

6. Coaching Integrado con el servicio al cliente.

- 6.1. El coaching, una mejora para la calidad de la atención al cliente.
- 6.2. Por qué invertir en un coach de atención al cliente.
- 6.3. Técnicas de coaching en atención al cliente.

OBJETIVOS DEL CURSO:

- Aumentar la Calidad Interna del negocio.
- Aumentar los resultados comerciales de tu empresa.
- Crear Calidad de Vida a través del Humor y la sonrisa.
- Desarrollar verdaderas estrategias de Atención al Cliente.
- Implementar sistemas de atención efectivos.

Simulaciones en distintos tipos de escenas.

+
¡ESTE 2024
Libera
tu Potencial!
+



www.wibel.net

Cursos: Virtuales 
Presenciales 

INVERSIÓN:

Descripción	Precios facturados
Precio normal:	Bs. 350
Preventa, sólo hasta el 15 de abril.	Bs. 300

QUÉ INCLUYE TU INSCRIPCIÓN?

- **Clases presenciales** junto a docente y tus compañeros, oportunidad de networking.
- **Material digital** de apoyo disponible de manera indefinida en la nube, donde también estará disponible todas tus clases grabadas.
- **Sala acondicionada** con wifi, aire acondicionado, refrigerios.
- **Certificado con valor curricular** de 13 horas académicas avalado por Wibel, marca oficial registrada de GRUPO BELCAS con matrícula de comercio e identificación tributaria: 375983023.
- **Factura.**

HORARIO DEL CURSO:



Duración curso completo:
10 Horas reloj.



Fecha de inicio: 22 de abril.



Fecha de fin: 26 de abril.



Horario
Lunes a viernes de 19:30 a 21:30.



Modalidad
Virtual por ZOOM.

Dirección de las aulas: Calle 2
#4190, Plan 12 Hamacas, entre
Av. Cristo Redentor y Av. Beni,
4to Anillo.

ABRIL

D	L	M	M	J	V	S
	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				

+
¡ESTE 2024
Libera
tu Potencial!
+



www.wibel.net

Cursos: Virtuales
Presenciales

Docente

Iber Vaca Carpio

ISO: 17024

Certificación de Evaluación Personal

SCRUM:

Estrategia de desarrollo, planificación y ejecución.

PMI: Project Management Institute

PMP: Project Management Professional.

ISO: 22301 – 31000

Registro de Auditores Certificados

ISO 31000

Risk Manager

ISO 9001:2015

Auditor e Instructor Calificado SGC

ISO 9001:2015

Auditor Líder SGC

ISO 9001:2015

Sistema de Gestión de Calidad SGC

ISO 26000

Responsabilidad Social y Empresarial

NCH 2728

Auditor e Instructor Calificado SGC

ISO 9001: 2015

Auditor Líder SGC

Con una trayectoria con más de 15 años de experiencia, gerenciando y dirigiendo proyectos y estando al frente de las siguientes empresas como ser:



Transporte S.A.



PETROBRAS



UNIVERSIDAD PRIVADA
CUMBRE



¿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 12:30 y de 14:30 a 18:30 de lunes a viernes. Sábados de 08:30 a 12:30.

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



Medios de Pagos Disponibles



Tigo Money: 76070714

BNB

Banco
Nacional
de Bolivia

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



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

Solicita QR para comodidad de pagos

www.wibel.net