



Curso:

Calidad en el Servicio de Atención al Cliente



4 encuentros
19:00 a 21:30 hrs.

6 de Mayo.



Modalidad híbrida
Presencial y virtual

Disponible para toda Bolivia

Docente:

M.sc Iber Vaca Capiro

Certificación de Evaluación Personal

Calidad en el Servicio de Atención al Cliente



Fecha de Inicio y Fin
del 6 al 9 de mayo



Contenido y Horario
martes a viernes
19:00 a 21:30 Hrs.



Modalidad
Híbrido (virtual y
presencial) para
Bolivia y Latam.



Docente
M.sc Iber Vaca Capio



Duración
10 hrs.



Contenido del Curso

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.

Objetivo

- 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.

Dirigido a:

Dirigido a equipos de atención al cliente, áreas comerciales, líderes de servicio, recursos humanos y gerentes que buscan mejorar la calidad interna del negocio, aumentar los resultados comerciales y crear una cultura organizacional más positiva. A través de estrategias efectivas, simulaciones prácticas y el uso del humor como herramienta de bienestar, se fortalece la atención al cliente y se promueve una experiencia laboral y comercial más humana y eficiente.

Duración

MAYO

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
			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	

Inversión:

PRECIO NORMAL:	740 Bs.
PREVENTA (HASTA EL 6 DE MAYO):	680 Bs.
PRECIO CORPORATIVO (3 O MÁS PERSONAS):	630 Bs.

Alcance:

El alcance del curso incluye el desarrollo de habilidades prácticas en atención al cliente, la implementación de sistemas de servicio efectivos y la mejora de la cultura organizacional a través del humor y la motivación. Mediante simulaciones reales, los participantes aprenden a gestionar situaciones diversas, mejorar la calidad interna del negocio y generar un impacto directo en los resultados comerciales mediante una atención más humana, eficiente y empática.

Docente:

M.sc Iber Vaca Capiro

- 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 empresas.



¿Qué Incluye tu Inscripción?:

Clases virtuales en vivo por GOOGLE MEET junto al docente y tus compañeros, una oportunidad de networking.

Material digital de apoyo disponible de manera indefinida en la nube, desde donde podrás ver y/o descargar tus clases grabadas y documentos.

Certificado con valor curricular con **13 horas académicas**, avalado por Wibel, marca oficial registrada de GRUPO BELCAS con matrícula de comercio e identificación tributaria: 375983023.

Factura.



¿Cómo Inscribirte?

Ingresa a :

wibel.net



Inscripciones habilitadas 24/7

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



Visítanos a la Calle Jaurú #2410 , Entre 2 y 3 Anillo, Entre Av Paragua y Av. Guapay, 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 y los sábados de 08:30 a 12:30.

Métodos de Pago:



Tigo Money: 76070714
Titular: BELCAS S.R.L.



NºCuenta: 2000182683
Cuenta Corriente
Nit: 375983023



Titular: BELCAS S.R.L.
Cuenta de Ahorro:
10000055213800
NIT: 375983023



Titular: de BELCAS S.R.L.
Nº Cuenta: 2000182683 / Cuenta Corriente
NIT: 375983023