

24 de noviembre

Comunicación Efectiva con Clientes y Proveedores

Modalidad virtual

19:30 a 22:00 hrs
4 encuentros

Docente: Lic. Vaneska Nuñez Bacarreza
INSCRIPCIONES PARA TODA BOLIVIA

Avalado por:


BELCAS


Escuela de Ingenieros Industriales
SANTA CRUZ



Comunicación Efectiva con Clientes y Proveedores

Objetivo

Desarrollar habilidades y estrategias de comunicación efectiva que mejoren las relaciones y los resultados en la interacción con clientes y proveedores, fomentando la empatía, la claridad, la escucha activa y la asertividad en contextos laborales.

Específicos

- Reconocer los principios fundamentales de la comunicación efectiva y sus barreras comunes.
- Aplicar técnicas de escucha activa y comunicación asertiva en situaciones reales con clientes y proveedores.
- Adaptar el estilo comunicacional al tipo de interlocutor (cliente externo, proveedor, cliente interno).
- Desarrollar estrategias para manejar conflictos y negociar con enfoque win-win.
- Elaborar mensajes claros y persuasivos tanto en medios orales como escritos.

Contenido

Tema 1 - Fundamentos de la Comunicación Efectiva

- Elementos del proceso comunicativo
- Barreras de la comunicación
- Tipos de comunicación (verbal, no verbal, escrita)
- Modelos básicos de comunicación interpersonal

Tema 2 - Escucha Activa y Comunicación Asertiva

- Componentes de la escucha activa
- Diferencia entre pasividad, agresividad y asertividad
- Técnicas asertivas: uso del "yo", mensajes directos y empáticos

Tema 3 - Comunicación con Clientes: Empatía, Claridad y Persuasión

- Perfil del cliente y segmentación de audiencias
- Comunicación centrada en el cliente

- Argumentación persuasiva y lenguaje positivo

Tema 4 - Comunicación con Proveedores: Negociación y Resolución de Conflictos

- Principios de negociación efectiva
- Comunicación en situaciones de conflicto
- Técnicas de resolución colaborativa

Tema 5 - Comunicación Profesional en Medios Escritos y Digitales

- Principios de redacción profesional y clara
- Correos, chats y mensajes: estilo, tono, y estructura
- Etiqueta digital (netiqueta)



Dirigido a:

Dirigido a profesionales que interactúan con clientes o proveedores en áreas como atención al cliente, ventas, compras, logística o administración, y que buscan mejorar su comunicación para optimizar la experiencia del cliente y fortalecer relaciones estratégicas.

Duración

NOVIEMBRE

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



Horario

Lunes a
jueves

19:30 a 22:00 h.
10 hrs reloj.

Modalidad

Virtual para toda Bolivia y LATAM

Alcance:

Desarrollar en los participantes las competencias necesarias para comunicarse de forma clara, empática y asertiva en entornos laborales. Busca mejorar la calidad de las interacciones con clientes y proveedores, optimizar la gestión diaria y fortalecer la colaboración interna y externa. A través de un enfoque teórico-práctico, se promueve la aplicación de técnicas efectivas de comunicación verbal, no verbal y escrita, orientadas a generar relaciones más productivas y resolver conflictos de manera constructiva.

Inversión:

PRECIO NORMAL:	760 Bs.
----------------	---------

PREVENTA (HASTA EL 17 DE NOVIEMBRE)	710 Bs.
--	----------------

PRECIO CORPORATIVO (3 O MÁS PERSONAS)	660 Bs.
--	---------

DESCUENTO DEL 20% PARA AFILIADOS
DE LA S.I.B. SANTA CRUZ





Docente:

Lic. Vaneska Nuñez Bacarreza

Docente con más de 16 años de experiencia en capacitación y desarrollo, especializada en el diseño e implementación de programas educativos innovadores orientados al aprendizaje significativo. A lo largo de su trayectoria, ha acompañado a estudiantes y profesionales en procesos formativos tanto presenciales como virtuales, promoviendo espacios dinámicos, inclusivos y colaborativos.

Apasionada por la educación y convencida de su poder transformador, impulsa el desarrollo personal y profesional de quienes acompaña. Su compromiso con la calidad educativa y la innovación la ha llevado a explorar nuevas metodologías y recursos digitales que amplían las oportunidades de aprendizaje y promueven una educación más accesible y equitativa.

¿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.

Factura.



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, y el Colegio de Ingenieros Industriales de Santa Cruz.

¿Cómo Inscribirte?

1

Ingresa a :

wibel.net



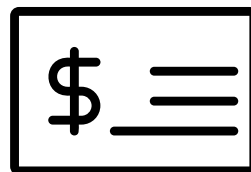
Inscripciones habilitadas 24/7



Visítanos a la Calle Jaurú
#2410 , Entre 2 y 3 Anillo,
Entre Av Paraguará 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.

2



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
+591 78528175

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