

28 ENERO



ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

MODALIDAD PRESENCIAL / VIRTUAL

Docente: Lic. Jean Gerald Rivero

Avalado por:





Estrategias de Retención y Fidelización de Clientes

Objetivo Principal

Transformar tu cartera actual en una maquinaria de ingresos recurrentes, convirtiendo a clientes convencionales en promotores leales que aseguren recompras constantes y atraigan nuevos referidos de manera orgánica.

Objetivos Específicos

- Identificar con precisión a tus clientes de alto valor para enfocar tus esfuerzos donde está la verdadera rentabilidad.
- Diseñar experiencias memorables y detalles de servicio únicos que dejen a tu competencia fuera de juego.
- Activar tácticas de fidelización efectivas para que el cliente no solo vuelva, sino que se convierta en embajador de tu marca.
- Dominar el arte de transformar quejas en oportunidades y recuperar con éxito a clientes perdidos o insatisfechos.

Contenido

Unidad 1: Tu mina de oro oculta

- El verdadero valor de tu cartera actual.
- Costo de captación vs. costo de retención.
- Segmentación estratégica de clientes.
- Priorización inteligente.

Unidad 2: El "Efecto WOW"

- De vender productos a crear experiencias.
- Detalles invisibles que generan lealtad.
- El factor sorpresa como estrategia.
- Blindaje frente a la guerra de precios.

Unidad 3: Clientes para toda la vida

- Sistemas sencillos de fidelización.
- Motivadores de retorno del cliente.
- Clientes satisfechos como promotores.
- Cómo pedir referidos sin incomodar.

Unidad 4: El arte del rescate

- La queja como oportunidad de fidelización.
- Comunicación asertiva con clientes molestos: manejo de objeciones y emociones difíciles.

- Resolución efectiva de reclamos: pasos prácticos para recuperar la confianza del cliente.
- Estrategias de reactivación de clientes perdidos: acciones para volver a conectar con clientes inactivos.



Dirigido a

Emprendedores, dueños de negocios y líderes comerciales que buscan dejar de perseguir clientes y empezar a cultivarlos. Es ideal para equipos de ventas y atención al cliente que deseen blindar su cartera, disparar la rentabilidad y convertir cada contacto en una oportunidad de crecimiento real.

Duración

Enero

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sá	Do
----	----	----	----	----	----	----

26	27	28	29	30	31	
----	----	----	----	----	----	--

Febrero

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sá	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	

Horario



Lunes, miércoles,
jueves y viernes
19:30 a 21:30 h.
8 horas reloj

Modalidad

- **Presencial** en Santa Cruz /
Virtual para toda Bolivia y LATAM

Alcance

Este curso es una hoja de ruta práctica diseñada para exprimir el potencial de tu activo más valioso: tus clientes actuales. Aprenderás a segmentar tu cartera, diseñar experiencias de "Efecto WOW" y dominar el rescate de cuentas en riesgo. Al finalizar, tendrás un sistema sólido para garantizar recompras, multiplicar referidos y posicionar tu marca por encima de cualquier competencia de precios.

Inversión

PRECIO
NORMAL

760 Bs.

PREVENTA
(HASTA EL 21 DE ENERO)

710 Bs.

PRECIO CORPORATIVO
(3 O MÁS PERSONAS)

660 Bs.

- Descuento del 20% para afiliados de la S.I.B. Santa Cruz





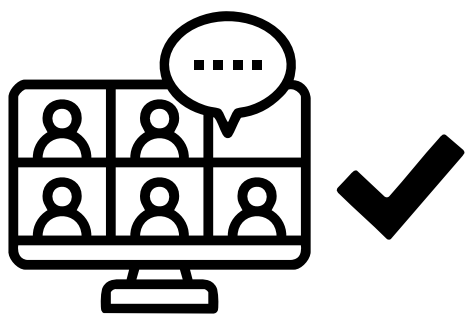
Lic. Jean Gerald Rivero

Comunicador Social y Técnico en Banca y Finanzas, con especialización como Chef Internacional y Consultor Comercial. Experto en ventas B2B, cierre de negocios y coaching comercial orientado a resultados.

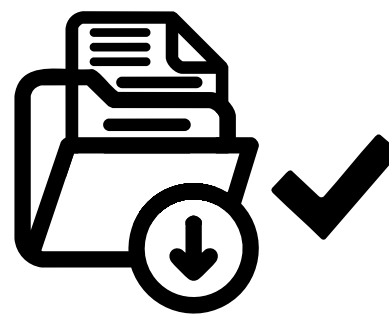
Docente y experto con experiencia en:

- Jefatura nacional de ventas en modelos de negocio B2B y B2C.
- Gerencia comercial y dirección de equipos de alto rendimiento.
- Coaching comercial y capacitación técnica en ventas por más de 6 años.
- Supervisión de ventas en importantes grupos empresariales multisectoriales.
- Comunicación institucional y periodismo investigativo con 8 años de trayectoria.
- Creación de contenido educativo especializado para plataformas globales de formación digital.

¿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 **11 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 

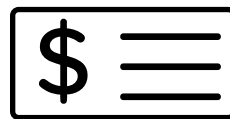
Inscripciones habilitadas 24/7



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



Nº Cuenta: 2000182683
Cuenta Corriente
Nit: 375983023



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

QR:



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