

25 MARZO



GESTIÓN COMERCIAL, VENTAS, COBRANZA Y ATENCIÓN AL CLIENTE

MODALIDAD PRESENCIAL / VIRTUAL

Docentes: Lic. Milena Guasca Barbosa 
Lic. Jean Gerald Rivero Cuellar 

Avalado por:





Gestión Comercial, Ventas, Cobranza y Atención al Cliente

Objetivo Principal

Desarrollar competencias avanzadas en venta consultiva, manejo de objeciones y comunicación asertiva para gestionar relaciones de alto valor, asegurar cierres comerciales efectivos y ejecutar una recuperación de cartera estratégica y sostenible.

Objetivos Específicos

- Dominar técnicas de venta consultiva y herramientas para la gestión de objeciones financieras.
- Fortalecer la comunicación asertiva para la captación y retención de clientes de alto valor.
- Aplicar metodologías de negociación para cierres comerciales y acuerdos de pago sostenibles.
- Implementar estrategias de seguimiento y cobranza preventiva mediante el análisis de riesgos.

Contenido

Unidad 1: Desafío actual, escucha y venta consultiva

- Mindset del ejecutivo bancario: pasar de "despachar productos" a ser un asesor de confianza.
- Técnica de escucha activa para identificar necesidades financieras no expresadas.
- Detección de necesidades: herramientas para identificar oportunidades de cross-selling y productos de inversión.
- Dinámica: "Escucha de intención" para identificar el producto ideal (Crédito, DPF, Seguro).
- Taller práctico: dinámica de "Elevator Pitch" para servicios financieros.

Unidad 2: Impacto del panorama actual y perfilamiento

- Análisis de cómo la coyuntura económica afecta la toma de decisiones del cliente bancario.
- Ajuste del discurso comercial frente a la incertidumbre del mercado.
- Segmentación de clientes de banca de personas según perfil de riesgo y potencial de inversión.

- Uso de herramientas profesionales para un relacionamiento calificado.
- Actividad: perfilamiento rápido de prospectos basado en experiencia en CRM.

Unidad 3: Tensión, negociación y manejo de objeciones

- Conversaciones difíciles: técnicas para gestionar objeciones sobre tasas, plazos y requisitos.
- Herramientas estructuradas para gestionar objeciones de tasa y plazo sin dañar la relación.
- Psicología del cierre: el arte de pedir la firma mediante cierres de alternativa y por compromiso.
- Role-play: simulación de negociaciones de alto valor y situaciones de alta tensión.

Unidad 4: Cobranza, recuperación y fidelización

- Negociación efectiva para lograr acuerdos de pago sostenibles.
- Estrategias de cobranza preventiva: detectar señales de riesgo antes del vencimiento.
- Recuperación inteligente de cartera y gestión de señales de alerta.
- Seguimiento post-venta: técnicas para solicitar referidos y fidelizar la cartera de clientes.

Unidad 5: Seguimiento estratégico y gestión de KPIs

- El CRM como arma de venta: uso de información de prospectos para asegurar el cierre.
- Gestión de indicadores clave de desempeño en el sector financiero.
- Estrategias para el mantenimiento y crecimiento calificado de la cartera.

Dirigido a

Gerentes, jefes de área, ejecutivos de cuenta y personal de atención al cliente que busquen perfeccionar sus habilidades en negociación, gestión de cartera y ventas estratégicas dentro del sector financiero.

Duración

Marzo

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sá	Do
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

Abril

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	29	30	31		

Horario



Virtual: Lunes, miércoles, jueves y viernes
Presencial/Virtual: Último miércoles
19:30 a 21:30 h.
 10 horas reloj

Modalidad

• **Presencial / Virtual** para toda Bolivia y LATAM

Alcance

Este programa integra el ciclo comercial bancario completo, desde la venta consultiva y el perfilamiento de clientes de alto valor hasta el manejo técnico de objeciones. El contenido se enfoca en el uso de herramientas CRM para el seguimiento comercial y la implementación de protocolos de cobranza preventiva. Al finalizar, el participante podrá actuar como un asesor de confianza, optimizando la captación, la fidelización y el recaudo sostenible en un entorno económico dinámico.

Inversión

PRECIO
NORMAL

820 Bs.

PREVENTA
(HASTA EL 18 DE MARZO)

770 Bs.

PRECIO CORPORATIVO
(3 O MÁS PERSONAS)

720 Bs.

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





**Lic. Milena
Guasca Barbosa**

Empresaria con 24 años de trayectoria dirigiendo compañías de los sectores tecnológico y de educación en varios países.

Docente con experiencia en:

- Fundadora de más de seis emprendimientos a lo largo de su carrera profesional.
- Directora de empresas con presencia en Colombia, Bolivia y Ecuador.
- Líder de equipos en las áreas contable, administrativa y de atención al cliente.



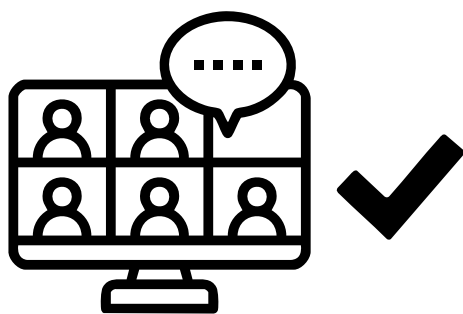
**Lic. Jean
G. Rivero Cuellar**

Consultor comercial con más de 12 años de trayectoria en ventas estratégicas, negociación B2B y liderazgo de equipos.

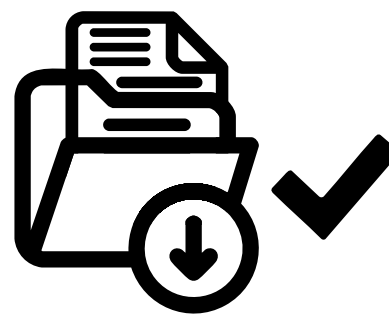
Docente con experiencia en:

- Captación de clientes corporativos y cierre de contratos en los sectores industrial y de consumo masivo.
- Líderar equipos de ventas de alto rendimiento con más de 32 personas a cargo.
- Especialista en crecimiento exponencial en ventas industriales.

¿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 

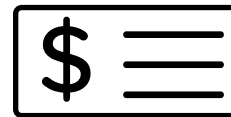
Inscripciones habilitadas 24/7



Visítanos a la Calle Jaurú #2410 , Entre 2 y 3 Anillo, Entre Av 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 69956117

+591 78528175

+591 69178943

+591 76334429

Métodos de Pago:



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



Nº Cuenta: 1041416494
Cuenta Corriente
Nit: 375983023

QR:



Titular: de BELCAS S.R.L.
Nº Cuenta: 1041416494 / Cuenta
Corriente NIT: 375983023