

CURSO ESPECIALIZADO

GESTIÓN EFICAZ DE QUEJAS Y RECLAMOS

*"Transforma las quejas en oportunidades de fidelización
potenciando el servicio con Inteligencia Artificial"*



Docente

JHONY ALMENDRAS

*MBA por CENTRUM PUCP y Máster en Liderazgo por
EADA Business School - Barcelona, con más de 25 años
de experiencia en servicio al cliente y gestión de conflictos.*



INICIO
Martes, 21 de
Abril de 2026



DURACIÓN
20 horas
académicas



MODALIDAD
Híbrido



PRESENTACIÓN

En mercados cada vez más competitivos, la gestión de quejas y reclamos se ha convertido en un factor crítico para la sostenibilidad y reputación de las organizaciones. Una atención inadecuada puede significar la pérdida definitiva de un cliente; mientras que una gestión estratégica puede convertir una experiencia negativa en fidelización y recomendación.

El Curso Especializado en Gestión Eficaz de Quejas y Reclamos ha sido diseñado para desarrollar competencias prácticas en la atención, análisis y resolución de situaciones críticas con clientes, integrando herramientas de comunicación, gestión emocional, protocolos de atención y mejora continua.

A lo largo del programa, los participantes aplicarán metodologías actuales de experiencia del cliente (CX), manejo de conflictos y recuperación del servicio, alineadas a buenas prácticas organizacionales y normativas vigentes.

Inscríbete aquí



¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?

Este curso está dirigido a:



**Ejecutivos y asesores
de atención al cliente**



**Supervisores y jefes de
servicio al cliente**



**Personal de call center,
SAC y postventa**



**Profesionales de
experiencia del cliente**



**Colaboradores de áreas
comerciales y de contacto
directo con usuarios**

¿POR QUÉ ESTUDIAR EL CURSO?



Desarrollarás habilidades para **manejar clientes difíciles** con seguridad y empatía.



Aprenderás a **transformar reclamos** en oportunidades de fidelización.



Conocerás **protocolos y buenas prácticas** en gestión de quejas.



Fortalecerás la comunicación asertiva y el **manejo de conflictos**.



Aplicarás herramientas prácticas mediante **casos reales y simulaciones**.



ESTRUCTURA CURRICULAR



Clase 1 (Virtual)

Cultura de Servicio

- Qué es servicio al cliente
- Cliente interno y externo
- Cultura de servicio
- Actitud de servicio

Caso real: buenas y malas experiencias de servicio

Aplicación práctica con IA libre: mejora de mensajes de atención al cliente



Clase 2 (Virtual)

Expectativas y Percepción del Cliente

- Expectativas del cliente
- Valor percibido
- Momentos de verdad
- Experiencia del cliente

Ejercicio práctico: mapa del cliente

Aplicación práctica con IA libre: reformulación de respuestas empáticas



Clase 3 (Virtual)

Tipos de Clientes y Situaciones Difíciles

- Tipos de clientes difíciles
- Conductas frecuentes
- Manejo emocional
- Comunicación empática

Role play: clientes difíciles

Aplicación práctica con IA libre: simulación de cliente difícil para práctica previa

ESTRUCTURA CURRICULAR



Clase 4 (Virtual)

Manejo Eficaz de Quejas y Reclamos

- Queja vs. reclamo
- Pasos para una atención eficaz
- Errores comunes
- Recuperación del servicio

Caso real: análisis de reclamos reales

Aplicación práctica con IA libre: estructuración de respuestas profesionales



Clase 5 (Virtual)

Comunicación Empática y Solución de Problemas

- Escucha empática
- Lenguaje adecuado
- Solución y seguimiento
- Comunicación bajo presión

Dinámica: simulaciones reales

Aplicación práctica con IA libre: generación de mensajes de seguimiento



Clase 6 (Virtual)

Fidelización y Preparación del Cierre

- Fidelización
- Seguimiento post servicio
- Compromiso personal
- Preparación para cierre experiencial

Aplicación práctica con IA libre: creación de mensajes de fidelización

ESTRUCTURA CURRICULAR



Clase 7 (Presencial)

Simulación Integral de Atención

Enfoque: experiencial

- Casos reales de atención
- Manejo de quejas en vivo
- Trabajo en equipo
- Feedback inmediato

Uso práctico de IA como apoyo previo a la respuesta



Clase 8 (Presencial)

Cierre Experiencial y Protocolos de Servicio

Enfoque: aplicación inmediata

- Construcción de protocolos
- Compromisos de servicio
- Plan de mejora

Cierre: motivacional e inspirador

DOCENTE

Jhony Almendras

Magíster en Administración Estratégica de Empresas (MBA) por CENTRUM PUCP y Máster Internacional en Liderazgo por EADA Business School de Barcelona, con más de 25 años de experiencia en los sectores de educación, retail y servicios.

Ha desempeñado cargos directivos como director de Campus y Director de Escuela de Posgrado, liderando equipos y gestionando procesos orientados a la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.





CERTIFICADO

Los participantes que cumplan con los requisitos del curso recibirán un:

*Certificado de participación emitido por la Escuela de Desarrollo Gerencial de la Cámara de Comercio de La Libertad, que acreditará la finalización del curso especializado: “**Gestión Eficaz de Quejas y Reclamos**” con una duración total de 20 horas cronológicas.*

MODALIDAD HÍBRIDA

- Las clases virtuales se dictarán a través de la **plataforma Zoom**, permitiendo una interacción en tiempo real con el facilitador y los participantes desde cualquier ubicación, favoreciendo así la participación activa y el aprendizaje colaborativo.
- Por su parte, las clases presenciales se **desarrollarán en las instalaciones de la Cámara de Comercio de La Libertad**, brindando un espacio adecuado para el trabajo práctico, dinámicas grupales y el fortalecimiento del vínculo entre los asistentes y el facilitador.
- Los materiales del programa, como presentaciones, ejercicios propuestos y clases grabadas, estarán **disponibles en la plataforma Camaratriu**.

DURACIÓN Y HORARIOS

El programa cuenta con **8 sesiones** de dos y cuatro horas cronológicas.

Las clases virtuales se dictarán los días **21, 23, 28, 30 de abril y los días 5 y 7 de mayo** de 7:00 p.m. a 9:00 p.m.

Las clases presenciales se dictarán los días **09 y 16 de mayo** de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.

FECHA DE INICIO

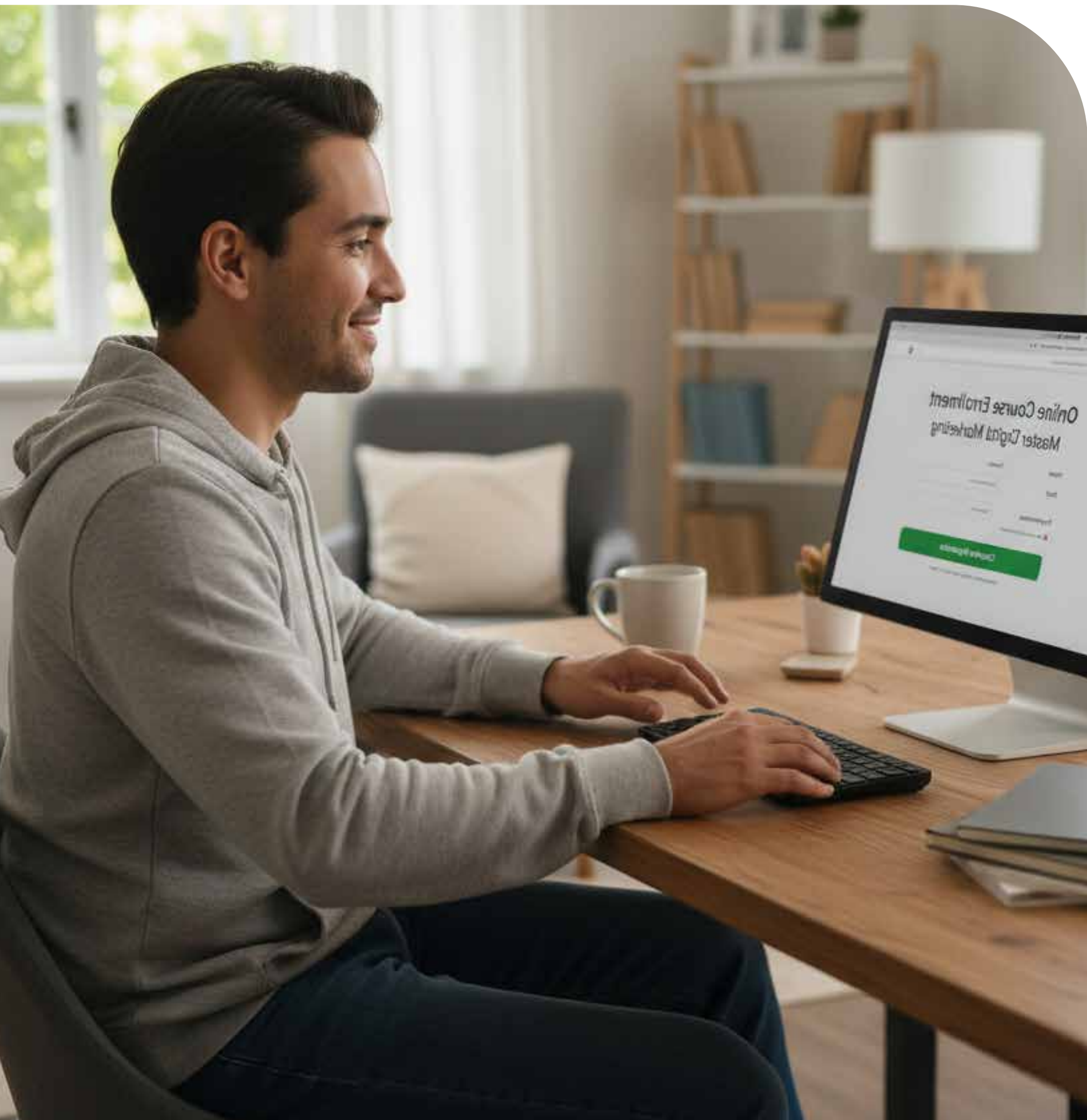
Martes, 21 de abril

FECHA FIN

Sábado, 16 de mayo

Inscríbete aquí





PROCESO DE INSCRIPCIÓN

- Inicia completando el formulario de inscripción.
- El postulante presentará los siguientes documentos:
Formulario de inscripción debidamente completado
(*) La información cuenta con una declaración jurada.
- La inscripción se hará efectiva cuando el participante envíe a la ejecutiva de ventas todos los documentos solicitados.

Fecha límite: solo hasta el 18 de abril de 2026

INVERSIÓN

NO ASOCIADO	S/ 350.00
Si inscriben a 2 personas, la tercera paga solo el 50%	S/ 875.00
ASOCIADO	S/ 300.00
Si inscriben a 2 personas, la tercera paga solo el 50%	S/ 750.00

FORMAS DE PAGO

TRANSFERENCIA O DEPÓSITO

BANCO	Nº DE CUENTA	CÓDIGO INTERBANCARIO CCI
BCP Soles	570-0022260023	002-570-000022260023-01
BBVA	0011-0249-0100002390	011-249-000100002390-01
Interbank	600-0000343593	003-600-000000343593-40
Scotiabank	000-3743012	009-407-000003743012-81
Cuenta bancaria de detracción Banco de la Nación	00741087995	

PAGO DESDE LA WEB





ESCUELA DE
DESARROLLO
GERENCIAL

Dirección: Jirón Junín N° 454 - Centro Histórico de Trujillo

Página web: www.camaralalibertad.org.pe

Facebook: [Cámara de Comercio de La Libertad](https://www.facebook.com/Camara-de-Comercio-de-La-Libertad)

Correo: vrengifo@camaralalibertad.org.pe

Teléfono: 987 496 819