



Management Consulting Awards 2023.  
Premio a la Mejor Empresa para el Desarrollo de Talento y  
Gestión Empresarial.

# Consultoría Especializada y Formación Gerencial



# MANEJO EFECTIVO DE RECLAMOS Y OBJECIONES

---

Este curso está diseñado para proporcionar a los participantes las habilidades y técnicas necesarias para **manejar eficazmente reclamos y objeciones** en diversos contextos profesionales. Se enfoca en desarrollar una actitud positiva y proactiva frente a situaciones desafiantes con clientes o interlocutores, transformando posibles conflictos en oportunidades para fortalecer relaciones y alcanzar objetivos. El curso combina **teoría, discusión, ejercicios prácticos y simulaciones** para asegurar la comprensión y aplicación de las herramientas presentadas. Se fomentará la participación y el intercambio de experiencias entre los asistentes.

## Objetivos del Programa

---

- **Comprender la naturaleza y las causas** de los reclamos y las objeciones.
- **Identificar diferentes tipos** de reclamos y objeciones, y las motivaciones subyacentes.
- **Desarrollar habilidades de escucha activa y empatía** para comprender la perspectiva del reclamante u oponente.
- **Aplicar técnicas efectivas de comunicación asertiva** para responder a reclamos y objeciones de manera profesional y constructiva.
- **Utilizar estrategias probadas** para abordar y resolver reclamos de manera satisfactoria para todas las partes involucradas.
- **Manejar objeciones de forma persuasiva**, convirtiéndolas en oportunidades para reforzar argumentos y alcanzar acuerdos.
- **Mantener la calma y el control** en situaciones de tensión o confrontación.
- **Transformar reclamos y objeciones** en oportunidades para mejorar procesos, productos o servicios y fortalecer la lealtad del cliente.
- **Desarrollar un plan de acción personal** para aplicar las habilidades aprendidas en su entorno profesional.

## Información General

---

 **Duración:** 24 horas académicas  **Nivel:** Profesional **Horario:** 7:30pm – 9:45pm

 **Modalidad:** On Line  **Plataforma:** Zoom  **Fecha:** Del 09 al 20 de Febrero 2026

 **Idioma:** Español

**Importante:** Las clases en vivo quedan grabadas y se comparten con los participantes para posteriores consultas durante un lapso de 15 días hábiles en caso de no haber asistido en la hora programada. Cuando este sea el caso, el participante se comunica con el facilitador para exponer su situación y acordar detalles de recuperación de la actividad.

## Contenido Programático

---

- Tipología de reclamos y objeciones.
- Desarrollo de habilidades para la escucha activa y la empatía.
- Protocolos y procedimientos para la gestión de reclamos.
- Técnicas para transformar reclamos en oportunidades de mejora.
- Manejo de objeciones de venta y negociación.
- Prevención de reclamos a través de la mejora continua.

## Facilitadora: Esp. Ana Ojeda

---



Coach Profesional y Coach Organizacional, dedicada a potenciar las habilidades comunicativas de líderes, equipos de trabajo, profesionales y encargados de la atención al cliente; a fin de garantizar entornos y relaciones más amigables, respetuosas y fructíferas.

# Cronograma de Clases

FECHA	VENEZUELA 	CHILE 	PANAMÁ  COLOMBIA  E.E.U.U. 	ESPAÑA 
09/02/2026	07:30 PM – 09:45 PM (19:30 – 21:45)	08:30 PM – 10:45 PM (20:30 – 22:45)	06:30 PM – 08:45 PM (18:30 – 20:45)	06:30 PM – 08:45 PM (18:30 – 20:45)  HORA ESPAÑA
10/02/2026				
11/02/2026				
12/02/2026				
13/02/2026				
18/02/2026				
19/02/2026				
20/02/2026				

## Pasos Previos para la Postulación e Inscripción en el Programa

- Llenar la Planilla de Inscripción, la cual deberá solicitar vía whatsapp al número de contacto con el que se ha comunicado.
- Una vez confirmada su participación, debe acordar con su asesor fecha y forma de pago.
- Entregar vía whatsapp al teléfono que corresponde a su país de procedencia el soporte de pago.

### Teléfonos de Contacto



(Sólo aplica para comunicación vía whatsapp)

VENEZUELA CHILE 	ESPAÑA PANAMÁ 	COLOMBIA 	EE.UU. 
<b>+58 (424) 279.36.65</b> Lic. Amalys Atrache		<b>+58 (414) 2790892</b> Lic. Ana Ojeda	

**Inversión por participante:** Usted podrá elegir una de las opciones según el país de su procedencia

**Inversión por participante:** Usted podrá elegir una de las opciones según el país de su procedencia

VENEZUELA 	CHILE 	EE.UU 	ESPAÑA 
COLOMBIA 	PANAMÁ 		
<b>50\$ + IVA</b> por participante con <u>Certificación Digital como ASISTENTE</u> emitida por ATRACHE Consultor con Aval de la IDC Open Global School y La Global Coaching Federation.			<b>45€ + IVA</b> por participante con <u>Certificación Digital como ASISTENTE</u> emitida por ATRACHE Consultor con Aval de la IDC Open Global School y La Global Coaching Federation.