



OFERTA

ACADÉMICA AGOSTO

20%
DESCUENTO
SOCIO CCQ



Más información:
099 763 6883 / 099 910 0500



20%
DESCUENTO
EXCLUSIVO
SOCIO CCQ

Excelencia en servicio al cliente:

Crea Experiencias que Fidelizan y Venden por Ti

Inicia:

18 de agosto

Duración:

10 horas

Modalidad:

Online

Costo:

\$65

Horario:

Lunes a viernes de
19:00 a 21:00



Más información:
099 763 6883 / 099 910 0500





DESCRIPCIÓN:

Este curso proporciona herramientas prácticas para mejorar la atención al cliente, enfocándose en la empatía, la comunicación efectiva y la resolución de conflictos, con un enfoque moderno y centrado en la experiencia del usuario.

OBJETIVO:

Fortalecer las habilidades interpersonales y técnicas de los participantes para ofrecer un servicio al cliente de alta calidad, generando relaciones duraderas y satisfacción.

DIRIGIDO A:

Personal de atención al cliente, vendedores, recepcionistas, emprendedores, y cualquier profesional que interactúe con clientes internos o externos.



Fundamentos Estratégicos del Servicio Moderno

- Contexto empresarial actual y tendencias de servicio
- El cliente como eje central de la estrategia

Análisis de Clientes y Expectativas

- Tipos de clientes (internos/externos)
- Identificación de necesidades y comportamientos

Diseño de Experiencias Memorables

- Mapeo
- Creación de interacciones diferenciadoras

Comunicación Estratégica y Gestión Emocional

- Escucha activa avanzada
- Estilos de Comunicación
- Perfiles de Personalidad
- Procesos para clientes complejos

Fidelización con Herramientas Digitales

- Buenas prácticas en atención digital (WhatsApp, redes sociales)

Medición y Gestión de la Experiencia

- Indicadores clave
- Modelos de seguimiento para mejora continua

Implementación Práctica

- Simulaciones de escenarios reales con retroalimentación
- Diseño de plan de acción para implementación

FACILITADOR

Con una sólida trayectoria en formación empresarial y desarrollo humano, Gustavo es un profesional apasionado por transformar la experiencia del cliente a través de la educación práctica y emocional. Actualmente se desempeña como Capacitador en la Escuela de Negocios de la Cámara de Comercio de Quito (CCQ), donde ha liderado programas de formación en servicio, ventas y liderazgo para empresas de diversos sectores.

Ha sido profesor en ACBIR en las provincias de Pichincha, Guayas, Azuay y Tungurahua, y ha participado activamente como mentor en iniciativas de emprendimiento e innovación como Conquito y Startup Weekend, guiando a emprendedores en el desarrollo de modelos de negocio centrados en el cliente.

Su enfoque pedagógico se basa en la formación vivencial, combinando herramientas de Programación Neurolingüística (PNL), coaching transformacional, neuroempoderamiento y mindfulness, lo que le permite conectar profundamente con los participantes y generar aprendizajes significativos.

Formación Académica y Especializaciones

- Ingeniero Comercial con Mención en Marketing – Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE)
- PNL Practitioner – José Torres
- Diplomado en Coaching y Liderazgo Transformacional
- Diplomado en Mindfulness y Neuroempoderamiento
- Formador de Formadores – Universidad de los Hemisferios
- Especialización en Productividad Personal – Google
- Negociación Estratégica – Changes Américas
- Diplomado en Posicionamiento Digital de Marcas
- Certificación en Hipnosis Terapéutica y Dianética
- Finanzas Inteligentes y PMPM-1 – Philip Morris International
- Secretos Avanzados de la PNL y Coaching – José Torres



GUSTAVO GAVIRIA



CCQ
ESCUELA
DE NEGOCIOS



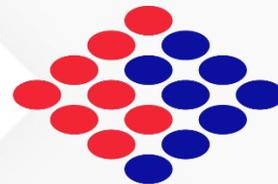
CCQ
CÁMARA
DE COMERCIO
DE QUITO

OFERTA ACADÉMICA AGOSTO

Cursos	Inicio	Duración	Costo	Modalidad
Excelencia en Servicio al Cliente: Crea Experiencias que Fidelizan y Venden por Ti	18 de agosto	10 horas	\$65	Online
Actualización Tributaria 2025: Claves para optimizar tu carga fiscal	18 de agosto	10 horas	\$65	Online
Importación y Exportación Inteligente: Automatiza tus Trámites	18 de agosto	16 horas	\$90	Online
Neuroventas: El Arte de Vender sin Vender	23 de agosto	10 horas	\$65	Presencial
Excel Intermedio-Avanzado con IA: Automatiza, Analiza y Lidera	23 de agosto	15 horas	\$90	Presencial



“Logramos que tus talentos se conviertan en resultados”.



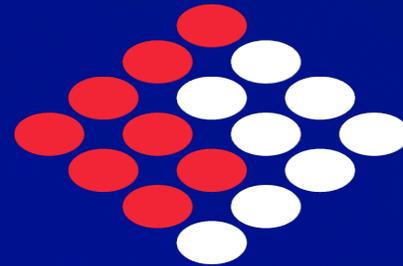
CCQ
CÁMARA
DE COMERCIO
DE QUITO



CCQ
ESCUELA
DE NEGOCIOS



CCQ
ESCUELA
DE NEGOCIOS



CCQ
CÁMARA
DE COMERCIO
DE QUITO

INSCRIBETE:



099 910 0500



capacitacion@lacamaradequito.com



www.ccq.edu.ec