



CCQ  
ESCUELA  
DE NEGOCIOS

El Arte de Servicio al Cliente  
Inspirado en DISNEY

¡Conviértete en un  
profesional de alto nivel!

# ¿QUIENES SOMOS?

Más de 30 años  
de experiencia

Más de 100  
profesionales  
facilitadores



Más de  
300,000  
emprendedores  
y empresarios  
capacitados

Aval  
académico  
de INTEC

**Experiencia**



La Escuela de Negocios de la Cámara de Comercio de Quito, con más de 33 años de experiencia, ha capacitado a más de 300,000 empresarios y emprendedores en Ecuador.

Ofrece formación continua y efectiva en temas empresariales, comercio y transformación digital, adaptándose a las necesidades del mercado laboral. Su equipo está compuesto por más de 100 profesionales y empresarios activos que imparten conocimientos actualizados.

Además, la CCQ representa a la International Chambers of Commerce en Ecuador y ofrece talleres sobre INCOTERMS 2020. La Cámara cuenta con más de 5,000 socios que apoyan su labor en la promoción de un ambiente de negocios eficiente para la recuperación económica.

# ALIANZAS ESTRATÉGICAS



Nuestras alianzas estratégicas han permitido implementar programas internacionales de impacto social en áreas como Género, Diversidad, Jóvenes y Movilidad Humana. Estos programas han mejorado los ingresos y generado empleo a través de Bootcamps de emprendimiento global, utilizando metodologías innovadoras.

Se brindan herramientas y conocimientos actualizados para desarrollar habilidades emprendedoras, esenciales para el éxito de los participantes.

Nuestro compromiso con la inclusión y el desarrollo sostenible se refleja en proyectos que transforman positivamente la situación económica y laboral del país.

# METODOLOGÍA:

Basado en los lineamientos de la andragogía dentro del modelo constructivista, mediante el empleo del ciclo de aprendizaje conocido como ERCA: Experiencia, Reflexión, Construcción Conceptual y Aplicación.



- **Experiencia:** Componente vivencial donde utilizamos role play, juegos, análisis de perfil comportamental y tendencias.
- **Reflexión:** Trabajamos emociones desde la responsabilidad y auto-crítica.
- **Construcción:** Generamos aprendizajes desde la práctica, la teoría y las experiencias de cada participante.
- **Aplicación:** Logramos que el aprendizaje obtenido se aplique a la vida profesional y personal de cada participante.



## **Módulo 1: Introducción al Servicio al Cliente**

- Contexto Empresarial Actual: Análisis del entorno competitivo y la importancia de la atención al cliente en el éxito empresarial.
- Tendencias en Nuevas Empresas de Servicio: Exploración de modelos innovadores que priorizan la experiencia del cliente.

## **Módulo 2: Adaptación del Modelo Disney**

- Ajustando el Modelo Disney a Mi Empresa: Estrategias para implementar los principios del modelo Disney en diferentes contextos empresariales.
- Modelo Disney de Atención al Cliente: Principios fundamentales que guían la creación de experiencias memorables.

## **Módulo 3: Liderazgo en el Servicio al Cliente**

- Creación de una Cultura de Excelencia: Cómo establecer un ambiente organizacional que valore el servicio al cliente.
- La Magia del Detalle: Importancia de los pequeños gestos y su impacto en la satisfacción del cliente.

#### **Módulo 4: Diseño de Experiencias Memorables**

- Entendiendo el Modelo: Profundización en los componentes del modelo Disney y su aplicación práctica.
- El Ciclo de Servicio Disney: Estrategias para crear momentos mágicos en cada etapa de la interacción con el cliente.
- Antes de la Interacción: Preparación y anticipación de las necesidades del cliente.
- Durante la Interacción: Técnicas para ofrecer un servicio excepcional en tiempo real.
- Después de la Interacción: Estrategias para el seguimiento y la fidelización del cliente.

#### **Módulo 5: Comunicación y Atención al Cliente**

- Herramientas de Comunicación Efectiva: Recursos y plataformas para mejorar la interacción con los clientes.
- Estilos de Comunicación: Adaptación del estilo comunicativo según las necesidades del cliente.
- Gestión de Clientes Difíciles: Técnicas para transformar situaciones desafiantes en oportunidades de servicio.
- Principios de la Universidad Disney: Claves para implementar una formación continua en atención al cliente.

#### **Módulo 6: Medición del Éxito**

- Implementación de Acciones: Pasos concretos para llevar la teoría del taller a la práctica en tu empresa.
- Definición de Procesos: Establecimiento de protocolos claros para la atención al cliente.
- Modelo de Seguimiento: Estrategias para evaluar y ajustar las acciones implementadas.
- Métricas Clave para Medir el Éxito: Indicadores para evaluar la satisfacción del cliente, la retención y la eficiencia en la atención.

# FACILITADOR



**Gustavo Gaviria**

- Gustavo es un destacado facilitador en el ámbito de la excelencia en el servicio al cliente, especializado en el modelo Disney.
- Con una amplia trayectoria, ha transformado empresas y marcas mediante la implementación de estrategias efectivas en comunicación, ventas, coaching, marketing y marketing digital.
- Su enfoque incluye el uso de herramientas de alto impacto como Facebook e Instagram Ads, mailing y otras técnicas orientadas a la venta y atención al cliente.
- Ha colaborado con más de **80 empresas** y capacitado a más de **62,000 personas.**, impartiendo más de **8,000 sesiones privadas de coaching**, consolidando su reputación como un experto en el desarrollo de habilidades interpersonales y de servicio al cliente.

#### **Docencia:**

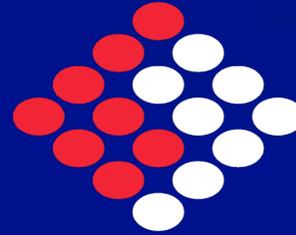
- Profesor en ACBIR: Módulo de Marketing y Neuro Comunicación desde 2022.
- Módulo de Coaching, PNL y Ventas desde 2020.

#### **Formación Académica y Certificaciones:**

- Diplomado en Posicionamiento Digital de Marcas.
- Certificación en Productividad Personal por Google.
- Formador de Formadores en la Universidad Hemisferios.
- Ingeniero Comercial con mención en Marketing.
- Especialización en Coaching y Liderazgo Transformacional.
- PNL Practitioner .
- Certificado en Negociación y con un Diplomado en Mindfulness.
- Numerólogo Terapéutico y Neuro Empoderamiento.
- Experto en Hipnosis Terapéutica y Neuro Coaching.
- Coach Junguiano y Master Reiki.
- Autor de 5 libros sobre desarrollo personal y profesional.



**CCQ**  
ESCUELA  
DE NEGOCIOS



**CCQ**  
CÁMARA  
DE COMERCIO  
DE QUITO

“Logramos que tus talentos  
se conviertan en resultados”.

**INSCRIBETE:**

 099 910 0500

 [lcueva@lacamaradequito.com](mailto:lcueva@lacamaradequito.com)



[www.ccq.edu.ec](http://www.ccq.edu.ec)