



CÁMARA
DE COMERCIO
DE QUITO



ESCUELA
DE NEGOCIOS

**EXCELENCIA EN SERVICIO AL CLIENTE BASADO
EN EL MODELO DISNEY**

DESCRIPCIÓN

El presente curso de capacitación en técnicas efectivas de atención y servicio al cliente está diseñado para dotar a los participantes de las herramientas estratégicas en el manejo adecuado de las relaciones humanas en su entorno interno y externo. Se proporcionarán los conceptos y herramientas para el óptimo manejo y desenvolvimiento del personal, en situaciones de atención al cliente con énfasis en el servicio efectivo, el manejo de situaciones críticas, y la correspondiente fidelización, mediante la realización de talleres prácticos en los cuales se evaluará su escucha activa, estrategia y liderazgo, los cuales servirán para orientar la forma de actuar y servir de los participantes y la correspondiente demostración de los errores que se cometen a diario.

OBJETIVO

- Fomentar las acciones correctas de atención al cliente y las relaciones humanas basadas en la generación de confianza con nuestros clientes internos y externos.
- Estimular el buen trato a nuestros clientes, concientizando los resultados esperados para la Compañía.
- Incrementar la fidelidad de nuestros clientes a través de la generación de momentos de verdad y experiencia diferenciada frente a la competencia.

DIRIGIDO A

- Todos los colaboradores que mantienen contacto con clientes internos y externos: asesores de atención y servicio al cliente, asesores comerciales, jefes y gerentes comerciales.

CONTENIDO

- ¿Cuál es la filosofía del modelo Disney para la atención al cliente?
- Nuevos conceptos en servicio, calidad y relaciones humanas en la atención al cliente.
- Conocimiento de las necesidades del invitado.
- Formación y empoderamiento de los miembros del equipo.
- Contexto de servicio y generadores de experiencias memorables.
- Estudio del CX - Customer Experience.
- Relaciones humanas a través de la comunicación efectiva y experiencial.
- Técnicas de mejoramiento continuo en la prestación de servicios.
- Detección de los momentos de verdad a través de los canales de comunicación y la lectura del invitado o cliente.
- Estrategias de atención y fidelización de clientes.
- Estándares para brindar servicios de calidad.
- ¿Cómo ser verdaderos embajadores del servicio?
- Administración efectiva de las quejas y reclamos.
- Resolución de conflictos.
- Cumplimiento de la promesa de servicio.



GALO GARCÉS UQUILLAS

- Experto en WCSM – Wholesale Channels Sales and Marketing - México.
- Training for Trainers by Commercial Competences.
- Certificación Internacional de Marketing y Ventas – Colombia, Chile y Bolivia.
- Certificación Internacional de Coach Profesional – ICL Colombia.
- Magíster en Marketing - Universidad de Especialidades Espíritu Santo.
- Ingeniero de Empresas - Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Posee una certificación internacional en: Strategic Planning Trainer by Scenarios.
- Consultor y Facilitador senior experto en Estrategia Comercial, Marketing y Customer Experience en organizaciones como: Adidas, Ivan Bohman, Tonello, Servientrega, Grupo La Fabril, Colombina del Ecuador, SRI, Baker Hughes, Swissôtel, Grunenthal, Siatigroup, Close Up, Danec, Indecaucho, Plast Print, Flexpack, Proveedor Automotriz JV, Tropical Dance, Ekiprotek, Dissanty, Megabrokers, Equiproin, Somfflex, Optiworld, Re/Max Asesoría Inmobiliaria, Deltagen Group, G&M Inmobiliaria, Relco Construcciones –entre otros.
- Ha sido Gerente Comercial en las empresas: DMC, BATA SHOE ORGANITATION, BUESTÁN CIA. LTDA, GRUPO CARVAJAL, GRUPO EMPRESARIAL FLEXPACK.
- CEO en G&G Strategic Consulting desde el 2007 hasta la fecha.
- Director Académico Áreas Administración, Marketing y Ventas en el American Junior College.
- Docente de Catedra de: Marketing, Gerencia Comercial, Neuroventas, Psicología del Consumidor, Inteligencia de Mercados, en diferentes Universidades del País.



CÁMARA
DE COMERCIO
DE QUITO



ESCUELA
DE NEGOCIOS



INSCRÍBETE:



099 910 0500



capacitacion@lacamaradequito.com



www.ccq.edu.ec