



CÁMARA  
DE COMERCIO  
DE QUITO



ESCUELA  
DE NEGOCIOS

PRESENCIAL

# Servicio al Cliente Basado en el Modelo Disney



**30%**  
menos para  
Socios CCQ

Público  
en general  
**\$145**



Inicia **20** marzo



15 Horas  
Lunes a Viernes  
18:00 a 20:00

**50%**  
Menos para  
mujeres

\*No aplica descuento sobre descuento

# Servicio al Cliente Basado en el **Modelo Disney**

## Descripción

“La Capacitación no puede limitarse a esto es lo que tienes que hacer, ahora ve y hazlo...” Este curso pretende dar a conocer que un entrenamiento debe lograr algo mucho más allá y enfocarse a crear experiencias positivas; no enseñaremos a sonreír, daremos motivos para hacerlo.

## Objetivo

Fortalecer conocimientos en relación a la magia del servicio al cliente.

Desarrollar un sentido creativo con base a la creación de la magia en el servicio y la implementación del efecto WOW en cada uno de los contactos con el cliente.

## Dirigido a:

Directores de Empresa; Gerentes, Jefes y Coordinadores; Personal que se relaciona en toda la empresa y que desea mejorar su trabajo y su desarrollo interpersonal en pro de la búsqueda de la creación de experiencias



# CONTENIDO

## UNIDAD 1: FILOSOFÍA

- Nuevos conceptos de atención, servicio y calidad.
- ¿Por qué Disney?
- Profundidad y aplicación del modelo.

## UNIDAD 2: LIDERAZGO Y COMUNICACIÓN

- Liderazgo inspiracional.
- Estilo de liderazgo.
- Modelo VAK.

## UNIDAD 3: APLICACIÓN Y APRENDIZAJE.

- Matriz de integración.
- Customer Centric.
- Introducción al mejoramiento continuo.



# Gabriel Caicedo

EXPERTO EN MARKETING Y VENTAS

- Diplomado en decisiones estratégicas en RETAIL.
- Diplomado en Modelo de Negocios Disney.
- Licenciado en Negocios Internacionales de la Universidad Internacional.
- Ingeniero Comercial con énfasis en Marketing.
- Maestría en Neurociencias y Comunicación Política.
- Máster Internacional en Grafología y Grafotecnia.
- Certificado en Modelo Disney de Negocios, Formador de Formadores, Certificación Internacional en Coaching Desarrollo Profesional y Estratégico. Certificado por habilidades laborales.
- International Organizational Coach por la IACPNL.
- Certificado en Coaching para Gerentes de venta y Marketing, Análisis financiero y Cajeros Comerciales en el Ministerio del Trabajo anterior SETEC como capacitador independiente según resolución: SETEC-CI-CAL-2019-0134.
- Trayectoria laboral de más de 22 años. Experiencia en capacitación de 20 años. Conocimiento aplicado al ostentar puestos de Gerencia Comercial, Logística, Subgerencia General y docente de educación Superior.
- Capacitador en la CCQ, CEC-EPN, Corporación Líderes, entre otros.
- CEO de TresPuntoCero Consultores.
- Gerente General de Farmacias San Francisco
- Autor de Libro de Emprendimiento. ISBN: 978-9942-23-181-9



# Complementa tu formación **gratuitamente**



**TU NEGOCIO  
EN MARCHA**

En reconocimiento a la confianza que has depositado en nosotros para potenciar tu formación académica, ponemos a tu disposición un curso complementario y asincrónico a través de la plataforma Moodle.

## **CURSO: Liderazgo Personal**

### **APRENDERÁS:**

1. Liderazgo y competencias
2. Equipos efectivos
3. Enfoque
4. Competencias de un líder

Completa el curso según  
tu disponibilidad de tiempo

**Duración Total:**  
2 horas





**CÁMARA**  
DE COMERCIO  
DE QUITO



**ESCUELA**  
DE NEGOCIOS



0999100500



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



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

