



CÁMARA
DE COMERCIO
DE QUITO



ESCUELA
DE NEGOCIOS

PRESENCIAL

Cultura de Excelencia en el Servicio al Cliente

Socios
CCQ

\$140

Público
en general

\$200

50%
descuento



Inicia **22** mayo



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

Cultura de Excelencia en el Servicio al Cliente

Descripción

Las nuevas tendencias e innovaciones nos exigen todos los días a actualizar la forma como el cliente desea ser contactado y atendido; el resultado es que gracias a los datos obtenidos, el asesor pueda llegar de una manera única y genuina; provocando la excelencia en el servicio al cliente.

En este curso pretendo dar a conocer técnicas de servicio personalizadas y enfocadas a los actuales y futuros clientes de la organización, demostrando que gracias a una correcta motivación de los líderes en las instituciones; la atención al cliente puede ser

Objetivo

Desarrollar en el participante habilidades de comunicación enfocadas a una correcta estrategia definida en relación a los públicos a los que se dirige, por medio de manejo de Canales Perceptuales, estrategias de servicio, comunicación personalizada y motivación en el equipo de trabajo.

Dirigido a:

Gerentes Comerciales, Comunicación y Marketing, Docentes, Supervisores y Coordinadores del área de Servicio al Cliente, recepcionistas, vendedores, cobradores y ejecutivos que se encuentran en la primera línea de atención. Emprendedores que deseen conocer mejor el trato al cliente y la correcta comunicación interna y externa.



CONTENIDO

UNIDAD 1: Comunicación e importancia

- Comunicación, elementos y conductas.
- Nula, Pasiva, Activa y Asertiva.
- Lenguaje NO VERBAL y tono de voz.
- Modelo VAK.
- Identificación de canal predominante.
- Adaptabilidad y estrés.
- Lectura de la persona.
- La comunicación corporativa como herramienta de Servicio.
- La comunicación en el servicio como herramienta de Ventas.

UNIDAD 2: Protocolo y Storytelling.

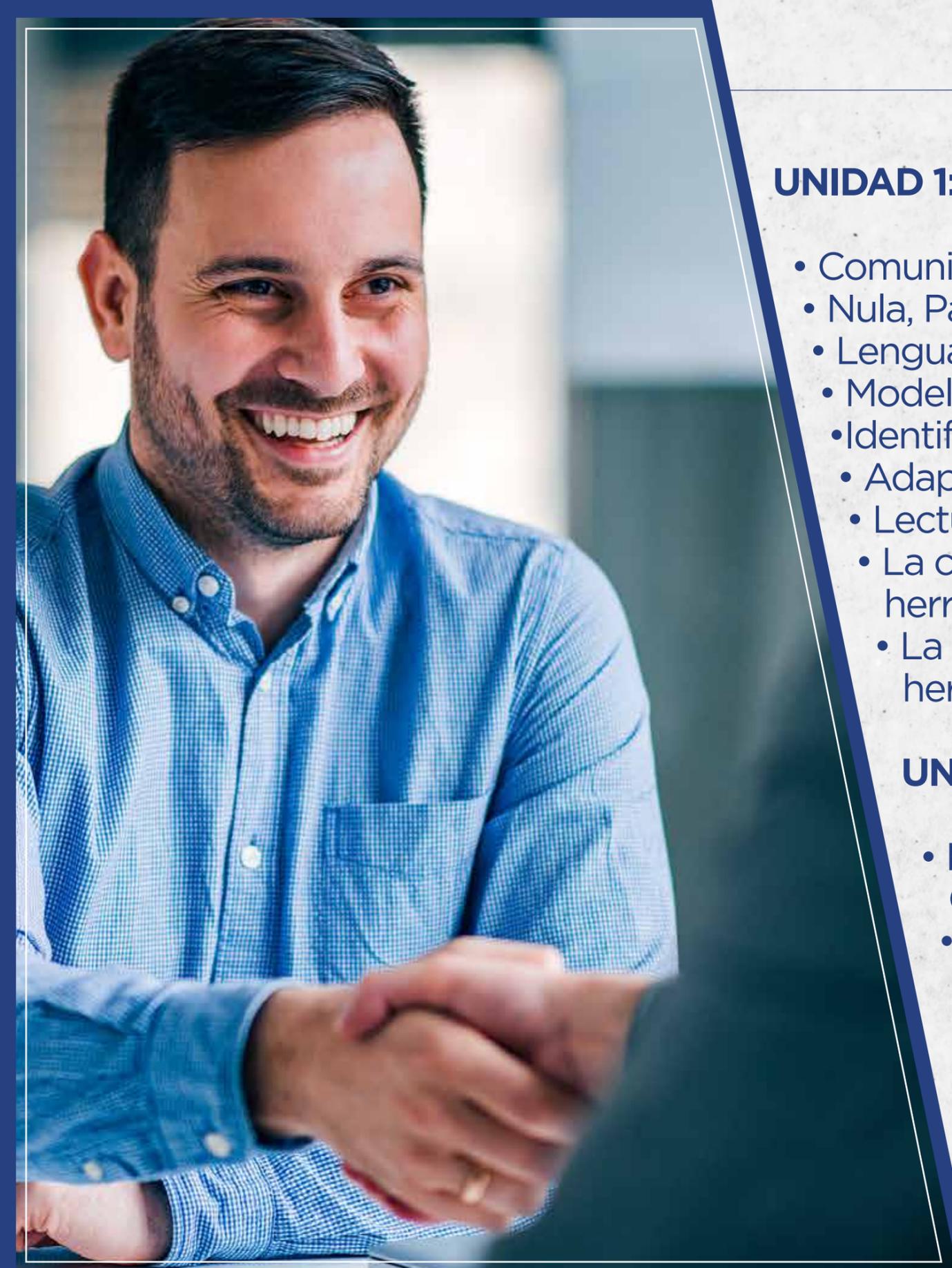
- Empatía para el logro de la Comunicación asertiva.
- Contadores de historias siendo genuinos.
- Creación de protocolo:
 - Dentro de la organización.
 - Al recibir un cliente.
 - Al contestar una llamada.

UNIDAD 3: Liderazgo y motivación.

- Estilo de liderazgo.
- Test de estilo.
- Identificación de mejora.
- Inspirando el equipo.
- Apertura y desarrollo de la jornada laboral.

UNIDAD 4: Cultura de Servicio al Cliente.

- Buyer person
- Ventajas y beneficios.
- Customer centric.
- Metodología de excelencia.
- Tiempos y movimientos.
- Construyendo el PQRS.
- Principales indicadores:
 - NPS
 - CLV
 - CCR



GABRIEL CAICEDO



- Diplomado en decisiones estratégicas en RETAIL.
- Diplomado en Modelo de Negocios Disney.
- Licenciado en Negocios Internacionales por la Universidad Internacional.
- Maestrante en la Universidad Internacional.
- 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.
- 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.

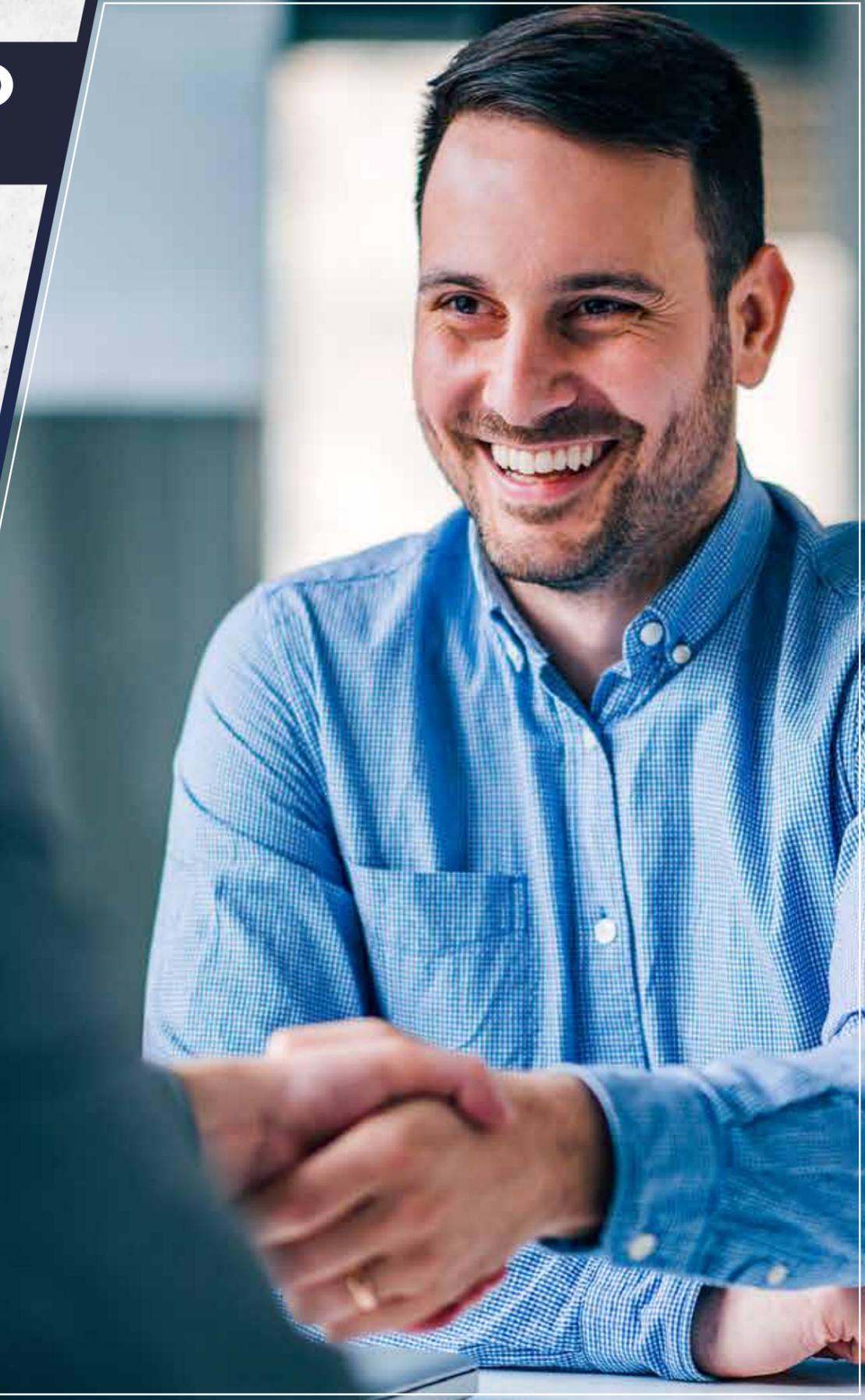
CURSO: Administración del Tiempo

APRENDERÁS:

1. ¿Cómo percibes tu tiempo?
2. El enfoque
3. ¿Inviertes o gastas tu tiempo?
4. ¿Qué nos quita tiempo?
5. Planificación
6. Lo importante primero
7. Aprender a decir no
8. La realidad

Completa el curso según
tu disponibilidad de tiempo

Duración Total:
2 horas





CÁMARA
DE COMERCIO
DE QUITO



ESCUELA
DE NEGOCIOS



0999100500



capacitacion@lacamaradequito.com



www.ccq.edu.ec

