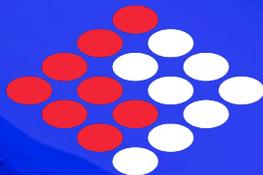




CCQ
ESCUELA
DE NEGOCIOS



CCQ
CÁMARA
DE COMERCIO
DE QUITO

INTELIGENCIA EMOCIONAL APLICADA A LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE CUSTOMER JOURNEY

Inicio: jueves, 21 de marzo de 2024
Horario: Jueves de 9:00 a 17:00
Duración: 8 horas

Inversión P.V.P: \$ 100
Inversión Socio CCQ: \$ 70
Modalidad: Presencial

INTELIGENCIA EMOCIONAL APLICADA A LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE CUSTOMER JOURNEY



CCQ
ESCUELA
DE NEGOCIOS



CCQ
CÁMARA
DE COMERCIO
DE QUITO

DESCRIPCION

En este curso dinámico y práctico, exploraremos cómo la inteligencia emocional puede transformar la manera en que interactuamos con nuestros clientes a lo largo de su viaje con nuestra marca. Desde la primera impresión hasta la post-venta, aprenderemos a reconocer, comprender y gestionar nuestras propias emociones, así como las de nuestros clientes, para crear experiencias excepcionales y duraderas.

OBJETIVO

Proporcionar a los participantes las habilidades y conocimientos necesarios para entender, gestionar y aprovechar la inteligencia emocional en el contexto de la experiencia del cliente. A través de un enfoque práctico y centrado en el cliente, los participantes aprenderán a identificar y comprender las emociones tanto propias como de los clientes, desarrollarán técnicas para gestionar situaciones emocionales difíciles, y aplicarán estrategias efectivas para mejorar la interacción y satisfacción del cliente en cada etapa del customer journey.

DIRIGIDO A

Profesionales de Experiencia del Cliente, gerentes y Directores de Marketing, Gerentes y Líderes de Operaciones

CONTENIDO

Introducción a la Inteligencia Emocional:

- Definición y componentes clave.
- Importancia en el servicio al cliente.

Reconocimiento y Gestión de Emociones:

- Identificar y comprender las propias emociones.
- Estrategias para regular las emociones en situaciones de servicio al cliente.

Empatía y Comunicación Empática:

- Desarrollo de la empatía.
- Habilidades de escucha activa.
- Cómo expresar empatía de manera efectiva.

Manejo de Situaciones Emocionales:

- Estrategias para lidiar con clientes enojados, frustrados o ansiosos.
- Resolución de conflictos.

Autorreflexión y Autocontrol:

- Conciencia de las propias fortalezas y debilidades emocionales.
- Técnicas de autocontrol.

Aplicación de la Inteligencia Emocional en el Servicio al Cliente:

- Casos de estudio y ejercicios prácticos.
- Desarrollo de un plan de acción personal.



CCQ
ESCUELA
DE NEGOCIOS



CCQ
CÁMARA
DE COMERCIO
DE QUITO

FACILITADORA



PAOLA OSSA

- Servicio al Cliente (CCSL: Certified Customer Service Leader).
- Formación de Facilitadores SECAP.
- Diseño de Experiencias de Servicio al Cliente (Universidad Austral).
- Servicio al Cliente (CCST: Certified Customer Service Trainer).
- Asesoría de Imagen Personal y Corporativa. Latinfashion.
- Customer Experience Design. Universidad de ICSA.
- Miembro oficial de ICSA (International Customer Service Association Latinoamérica).
Directora para Ecuador.
- Miembro de Mujeres por Ecuador.
- Asesora en colaboración de Proyectos de W2W.
- Miembro de AICI Asociación Internacional de Asesoras de Imagen.
- Autora del Libro "Descubriendo paso a paso la excelencia del Servicio al Cliente"
- Diplomado en Gobernanza Estratégica, Participación Ciudadana y Gestión Política. UDLA.
- Embajadora del Consejo Violeta - Cámara de Comercio de Quito.



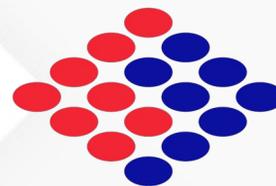
“Logramos que tus talentos se conviertan en resultados”.



CCQ
ESCUELA
DE NEGOCIOS



CCQ
CÁMARA
DE COMERCIO
DE QUITO



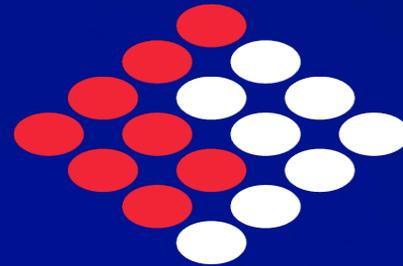
CCQ
CÁMARA
DE COMERCIO
DE QUITO



CCQ
ESCUELA
DE NEGOCIOS



CCQ
ESCUELA
DE NEGOCIOS



CCQ
CÁMARA
DE COMERCIO
DE QUITO

INSCRIBETE:



099 910 0500



dzurita@lacamaradequito.com



www.ccq.edu.ec