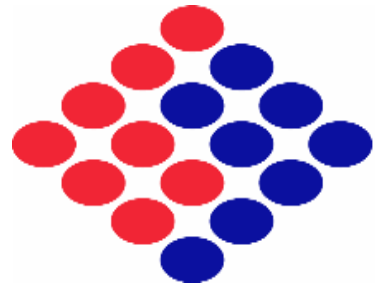


COMO APLICAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL SERVICIO AL CLIENTE



CCQ
CÁMARA
DE COMERCIO
DE QUITO



ESCUELA
DE NEGOCIOS

Inicio: 12 de diciembre de 2023
Horario: Martes de 9h00 a 17h00
Duración: 8 horas

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

CÓMO APLICAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL SERVICIO AL CLIENTE

El programa de formación está diseñado para desarrollar habilidades necesarias para comprender y gestionar las emociones, tanto propias como de los clientes, con la finalidad de mejorar la calidad de las interacciones en el servicio.

OBJETIVO:

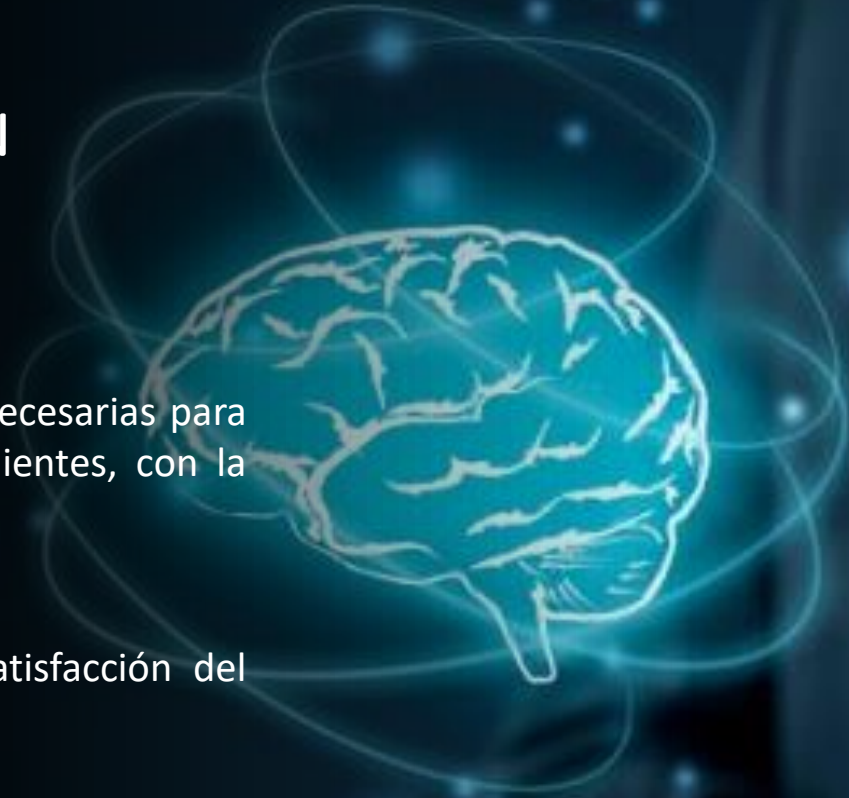
Aplicar la inteligencia emocional en el servicio, incrementando la satisfacción del cliente y fortalecer las relaciones comerciales a largo plazo.

ESPECÍFICOS:

- Desarrollar la empatía y gestión de situaciones emocionales.
- Mejorar la comunicación y fomentar la retención de clientes.
- Fortalecer el trabajo en equipo con el apoyo de la autorreflexión y el autocontrol.

DIRIGIDO A:

Profesionales de Experiencia del Cliente (CX), Gerentes y Directores de Marketing, Equipos de Atención al Cliente, Profesionales de Diseño y Desarrollo de Productos.





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

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





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 ICESA.
- Miembro oficial de ICESA (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.



CÁMARA
DE COMERCIO
DE QUITO



ESCUELA
DE NEGOCIOS



INSCRÍBETE:



099 910 0500



capacitacion@lacamaradequito.com



www.ccq.edu.ec