



CCQ  
ESCUELA  
DE NEGOCIOS



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

¡Conviértete en un  
profesional de alto nivel!



CCQ  
ESCUELA  
DE NEGOCIOS



CCQ  
ESCUELA  
DE NEGOCIOS



CCQ  
CÁMARA  
DE COMERCIO  
DE QUITO

La Escuela de Negocios de la Cámara de Comercio de Quito, con más de 33 años de experiencia, ha capacitado a más de 300,000 empresarios y emprendedores en Ecuador.

Ofrece formación continua y efectiva en temas empresariales, comercio y transformación digital, adaptándose a las necesidades del mercado laboral. Su equipo está compuesto por más de 100 profesionales y empresarios activos que imparten conocimientos actualizados.

Además, la CCQ representa a la International Chambers of Commerce en Ecuador y ofrece talleres sobre INCOTERMS 2020. La Cámara cuenta con más de 5,000 socios que apoyan su labor en la promoción de un ambiente de negocios eficiente para la recuperación económica.

**QUIÉNES SOMOS**



# ALIANZAS ESTRATÉGICAS



Nuestras alianzas estratégicas han permitido implementar programas internacionales de impacto social en áreas como Género, Diversidad, Jóvenes y Movilidad Humana. Estos programas han mejorado los ingresos y generado empleo a través de Bootcamps de emprendimiento global, utilizando metodologías innovadoras.

Se brindan herramientas y conocimientos actualizados para desarrollar habilidades emprendedoras, esenciales para el éxito de los participantes.

Nuestro compromiso con la inclusión y el desarrollo sostenible se refleja en proyectos que transforman positivamente la situación económica y laboral del país.



Promoción  
**2x1**

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

**Inicia:** 09 de diciembre    **Duración:** 10 horas    **Modalidad:** Online    **Costo:** \$100    **Horario:** Lunes a viernes de 19:00 a 21:00

 **Más información:**  
099 763 6883

## DESCRIPCIÓN

El curso de Excelencia en el Servicio al Cliente basado en el Modelo Disney está diseñado para enseñar estrategias y herramientas que han hecho a Disney una referencia en servicio excepcional. A lo largo del taller, se explorarán los principios del éxito en la atención al cliente, desde la atención al detalle hasta la creación de experiencias memorables.

El enfoque práctico del curso permitirá a los participantes entender y aplicar estos principios en su entorno organizacional, fomentando una cultura centrada en la empatía y en la entrega de experiencias sobresalientes. Se abordarán temas como el liderazgo en el servicio y la creación de momentos que superen expectativas, utilizando una metodología interactiva con estudios de caso y ejercicios prácticos.



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

**Inicia:**  
09 de diciembre

**Duración:**  
10 horas

**Modalidad:**  
Online

**Costo:**  
\$100

**Horario:**  
Lunes a viernes  
de 19:00 a 21:00

 **Más información:**  
099 763 6883

## OBJETIVOS

- Comprender los principios clave del modelo de servicio al cliente de Disney y cómo se relacionan con la satisfacción y lealtad del cliente.
  - Desarrollar habilidades prácticas para aplicar técnicas del modelo Disney en tu organización, mejorando el servicio y la experiencia del cliente.
  - Construir una cultura organizacional sólida que promueva la excelencia en el servicio al cliente y fomente el compromiso de todo el equipo.
  - Diseñar experiencias memorables que generen un impacto positivo y duradero en los clientes.
- ### • DIRIGIDO A
- Este taller está dirigido a líderes de equipos, gerentes de servicio al cliente, responsables de experiencia de cliente, emprendedores, y cualquier persona interesada en mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de sus clientes. Ideal para organizaciones que buscan inspirarse en el éxito de Disney para transformar su enfoque hacia la atención al cliente.

# METODOLOGÍA:

Basado en los lineamientos de la andragogía dentro del modelo constructivista, mediante el empleo del ciclo de aprendizaje conocido como ERCA: Experiencia, Reflexión, Construcción Conceptual y Aplicación.



- **Experiencia:** Componente vivencial donde utilizamos role play, juegos, análisis de perfil comportamental y tendencias.
- **Reflexión:** Trabajamos emociones desde la responsabilidad y auto-crítica.
- **Construcción:** Generamos aprendizajes desde la práctica, la teoría y las experiencias de cada participante.
- **Aplicación:** Logramos que el aprendizaje obtenido se aplique a la vida profesional y personal de cada participante.

# METODOLOGÍA:



CCQ  
ESCUELA  
DE NEGOCIOS



CCQ  
CÁMARA  
DE COMERCIO  
DE QUITO

FORMACIÓN  
ÁGIL Y ACTIVA

FLIPPED  
CLASSROOM

ABP –  
APRENDIZAJE  
BASADO EN  
PROYECTOS

GAMIFICACIÓN

VISUAL  
THINKING

ABC –  
APRENDIZAJE  
BASADO EN  
COMPETENCIAS

Se focaliza en la utilización de las denominadas metodologías activas de aprendizaje con **INNOVACIÓN**.

En este sentido el aprendizaje es un proceso constructivo y no receptivo; la enseñanza se centra en el participante para el desarrollo de **COMPETENCIAS** propias del saber; trabajan en equipo, discuten, argumentan y evalúan constantemente la información.

La enseñanza se da en un contexto de problemas del mundo real o de la práctica profesional, presentando situaciones lo más cercanas posibles del entorno al cual el ejecutivo de ventas se enfrentará en el futuro.

## 1. Empresas de Servicio al Cliente

1. Contexto empresarial actual de mi empresa.
2. Tendencia: las nuevas empresas de servicio.
3. ¿Puedo ajustar mi empresa al Modelo Disney de atención al cliente?
4. Modelo Disney de atención al cliente.

## 2. Liderazgo en el Servicio al Cliente

1. Creación de una cultura enfocada en la excelencia.
2. La magia del detalle: cómo pequeños gestos generan grandes impactos.
3. Entendiendo el modelo.

## 3. Diseño de Experiencias Memorables

1. El ciclo de servicio Disney: creando momentos mágicos.
2. Ajustando el modelo a mi empresa.
  1. Antes de la interacción.
  2. Durante de la interacción.
  3. Después de la interacción.

## 4. Comunicación y Atención al Cliente

1. Herramientas de comunicación efectiva para la atención al cliente.
  1. Estilos de Comunicación
2. Cómo gestionar clientes difíciles siguiendo el enfoque Disney.
3. Principios clave de la Universidad Disney.
4. Buenas prácticas para implementar la Universidad Disney a tu empresa.

## 5. Medición del Éxito

1. ¿Qué debo implementar para que la información del taller pase a la acción en mi empresa?
  1. Procesos.
  2. Modelo de Seguimiento.
2. Métricas clave para medir el éxito del servicio al cliente.
3. Mejorando continuamente la experiencia del cliente.

# FACILITADOR



**GUSTAVO GAVIRIA**

Su pasión por el desarrollo personal y profesional lo convierte en un facilitador excepcional, comprometido con el éxito de sus clientes y estudiantes.

Especialista en potenciar empresas y marcas mediante la implementación de estrategias efectivas en servicios, comunicación, ventas, coaching, marketing y marketing digital.

Su enfoque se centra en planes de alto impacto que incluyen Facebook e Instagram ADS, mailing y otras herramientas orientadas a mejorar la venta y atención al cliente.

Con una trayectoria profesional ha colaborado con más de 80 empresas, capacitado a más de 62,000 personas y realizado más de 8,000 sesiones privadas de coaching.

Su experiencia docente incluye:

Profesor en ACBIR Módulo de Marketing y Neuro Comunicación, Coaching, PNL y Ventas desde 2020.

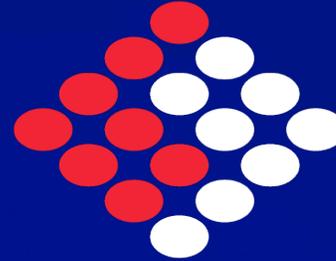
Su sólida formación académica y profesional:

- Diplomado en Posicionamiento Digital de Marcas.
- Certificación en Productividad Personal por Google.
- Formador de Formadores en U Hemisferios.
- Facilitador de la Escuela de Negocios de la Cámara de Comercio de Quito.
- Ingeniero Comercial con mención en Marketing.
- Especialista en Coaching y Liderazgo Transformacional.
- PNL Practitioner bajo la tutela de José Torres.
- Certificado en Negociación y Diplomado en Mindfulness.
- Numerólogo Terapéutico y experto en Neuro Empoderamiento.
- Hipnosis Terapéutica y Neuro Coaching.
- Coach Juniano y Master Reiki.
- PMP-1.

Además, es autor de cinco libros, consolidando su posición como un referente en su campo.



**CCQ**  
ESCUELA  
DE NEGOCIOS



**CCQ**  
CÁMARA  
DE COMERCIO  
DE QUITO

“Logramos que tus talentos se conviertan en resultados”.

**INSCRIBETE:**



099 910 0500



capacitacion@lacamaradequito.com



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