

CCQ  
CÁMARA  
DE COMERCIO  
DE QUITO



CCQ  
ESCUELA  
DE NEGOCIOS

CUSTOMER SUCCESS:  
Conociendo a mi cliente



#### DIRIGIDO A:

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



CCQ  
ESCUELA  
DE NEGOCIOS



CCQ  
CÁMARA  
DE COMERCIO  
DE QUITO

## CUSTOMER SUCCESS: CONOCIENDO A MI CLIENTE

### DESCRIPCION:

En este curso, aprenderás herramientas y estrategias para comprender en profundidad las necesidades, deseos y preocupaciones de tus clientes.

Desarrollarás habilidades para identificar y segmentar tu audiencia, crear perfiles detallados de clientes ideales y diseñar experiencias personalizadas excepcionales, desde la escucha activa hasta la implementación de programas de fidelización, este curso te proporcionará las técnicas y conocimientos necesarios para construir relaciones sólidas y duraderas con tus clientes.

Aprenderás a utilizar datos e insights para anticipar las necesidades de tus clientes y ofrecer soluciones a medida que generen valor, al finalizar el curso, estarás equipado con las herramientas y competencias clave para convertirte en un asesor comprometido en brindar servicio a tu cliente, capaz de crear experiencias memorables que impulsen la satisfacción, la retención y el crecimiento de tu base de clientes.

### OBJETIVO:

Capacitar a profesionales para comprender las necesidades de los clientes, mediante el uso de estrategias personalizadas de atención y fidelización, con el fin de optimizar la experiencia del cliente e impulsar el crecimiento y la retención empresarial, construyendo relaciones sólidas y duraderas.



## CUSTOMER SUCCESS: CONOCIENDO A MI CLIENTE

### **Módulo 1: Introducción al Customer Success**

- Definición y objetivos del Customer Success.
- Importancia del Customer Success en la retención de clientes y el crecimiento empresarial.
- El papel del Customer Success Manager (CSM) en la gestión de relaciones con los clientes.

### **Módulo 2: Perfil del Cliente Ideal**

- Identificación y segmentación de clientes.
- Creación de un perfil detallado del cliente ideal (buyer persona).
- Métodos para recopilar información sobre los clientes.
- Herramientas y técnicas para analizar datos de clientes y comportamientos.

### **Módulo 3: Entendiendo las Necesidades del Cliente**

- Técnicas de escucha activa para comprender las necesidades y preocupaciones del cliente.
- Identificación de los principales desafíos y objetivos del cliente.
- Cómo mapear el viaje del cliente para entender sus interacciones con la empresa.
- Utilización de encuestas, entrevistas y análisis de datos para obtener información sobre las necesidades del cliente.

### **Módulo 4: Creación de Experiencias Personalizadas y Retención**

- Importancia de la personalización en la experiencia del cliente.
- Estrategias para personalizar la comunicación y el servicio según las necesidades individuales de cada cliente.
- Desarrollo de estrategias proactivas para retener clientes.
- Cómo abordar y resolver problemas de los clientes de manera efectiva.
- Creación de programas de fidelización y recompensas para incentivar la lealtad del cliente.
- Mejores prácticas para mantener una comunicación continua y relevante con los clientes.

# 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.

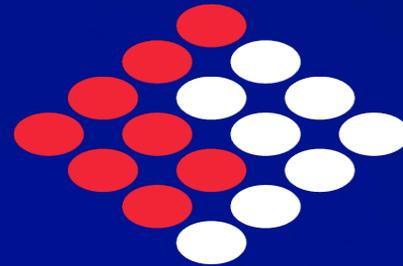
“Logramos que tus talentos se conviertan en resultados”.



CCQ  
ESCUELA  
DE NEGOCIOS



**CCQ**  
ESCUELA  
DE NEGOCIOS



**CCQ**  
CÁMARA  
DE COMERCIO  
DE QUITO

**INSCRIBETE:**



099 910 0500



capacitacion@lacamaradequito.com



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