



CCQ
CÁMARA
DE COMERCIO
DE QUITO



CCQ
ESCUELA
DE NEGOCIOS

SERVICIO AL CLIENTE

Modalidad Presencial: 10 horas

Inicia: sábado, 14 de marzo de 2026 y
sábado, 21 de marzo de 2026

Horario: 8h00–13h00

PVP: \$ 85

Valor Socios CCQ: \$ 60





Servicio al cliente

 **Modalidad:** Presencial

 **Inicia:**
14 de marzo

 **Duración:**
10 horas

 **P.V.P.:**
\$85

 **Más información:**
099 763 6883
099 910 0500



OBJETIVO

Desarrollar en los participantes habilidades prácticas de comunicación, actitud de servicio e inteligencia emocional para brindar un servicio al cliente profesional, empático y orientado a resultados, transformando cada interacción en una experiencia positiva que fortalezca la fidelización y la imagen de la organización.

¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?

- Personal de atención al cliente (presencial, telefónica y digital)
- Equipos comerciales y de ventas
- Personal de front office y back office
- Call centers y mesas de ayuda
- Supervisores y coordinadores de servicio
- Empresas que buscan mejorar la experiencia del cliente y reducir reclamos

REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN

- No se requieren conocimientos previos en servicio al cliente.
- Disposición para participar en dinámicas prácticas, simulaciones y role play.
- Apertura para recibir retroalimentación y aplicar mejoras en su desempeño.

RESULTADOS ESPERADOS

- Los participantes aplican técnicas de comunicación efectiva y empática en la atención al cliente.
- Mejora en el manejo de quejas, reclamos y clientes difíciles.
- Mayor coherencia y calidad en la experiencia del cliente en los distintos puntos de contacto.

BENEFICIOS DEL CURSO

- Incremento de la satisfacción y percepción positiva del cliente.
- Reducción de conflictos, reprocesos y reclamos por mala atención.
- Fortalecimiento de la cultura de servicio alineada a los objetivos del negocio.

CONTENIDOS



CCQ
CÁMARA
DE COMERCIO
DE QUITO

Sesión 1 *Fundamentos del Servicio al Cliente y Comunicación Efectiva*

- El servicio al cliente como ventaja competitiva y generador de valor.
- Expectativas del cliente actual y momentos clave de la experiencia.
- Actitud de servicio: responsabilidad individual y profesionalismo.
- Comunicación efectiva y escucha activa en la atención al cliente.
- Lenguaje verbal, no verbal y emocional en la interacción con el cliente.
- Identificación de errores frecuentes en la atención y cómo corregirlos.

Actividad práctica: Role play de situaciones reales de atención al cliente con retroalimentación guiada.

Sesión 2 *Gestión de Quejas, Clientes Difíciles y Experiencias Memorables*

- Manejo profesional de quejas y reclamos: pasos y buenas prácticas.
- Tipologías de clientes difíciles y estrategias prácticas de atención.
- Inteligencia emocional aplicada al servicio al cliente.
- Recuperación del servicio: cómo convertir un problema en una oportunidad.
- Estandarización del servicio: protocolos básicos orientados al cliente.
- Indicadores clave del servicio al cliente (KPIs) y mejora continua.

Actividad práctica: Simulación integral de casos críticos y diseño de un mini-protocolo de servicio aplicable al puesto de trabajo.



30% DESCUENTO
EXCLUSIVO PARA SOCIOS CCQ

Servicio al cliente

 **Modalidad:** Presencial

 **Inicia:**
14 de marzo

 **Duración:**
10 horas

 **P.V.P.:**
\$85



Más información:
099 763 6883
099 910 0500



FACILITADORA



PAOLA OSSA

- Facilitadora y consultora senior en Servicio al Cliente y Experiencia del Cliente (CX), con formación nacional e internacional y amplia experiencia en el diseño e implementación de modelos de servicio orientados a la satisfacción, fidelización y creación de valor para las organizaciones.
- Cuenta con certificaciones especializadas como Certified Customer Service Leader (CCSL) y Certified Customer Service Trainer (CCST), complementadas con formación en Diseño de Experiencias de Servicio al Cliente por la Universidad Austral y Customer Experience Design por la Universidad de ICSA.
- Está acreditada en Formación de Facilitadores, lo que le permite desarrollar procesos formativos altamente participativos, prácticos y orientados a resultados. Integra además la asesoría de imagen personal y corporativa como un componente clave en la experiencia del cliente, certificada por LATINFASHION.
- Es miembro oficial de la International Customer Service Association (ICSA) Latinoamérica y se desempeña como Directora para Ecuador, liderando iniciativas para la profesionalización del servicio al cliente en el país. Asimismo, es Directora de la Cámara de Comercio de Quito (CCQ), aportando una visión estratégica y empresarial al fortalecimiento del servicio y la experiencia del cliente en el sector productivo.
- Forma parte activa de redes estratégicas como Mujeres por Ecuador, W2W (Women to Women) y es miembro de la Asociación Internacional de Asesoras de Imagen (AICI), participando en proyectos colaborativos de impacto social y empresarial.
- Es autora del libro *“Descubriendo paso a paso la excelencia del Servicio al Cliente”*, obra enfocada en la construcción de cultura de servicio, buenas prácticas y transformación de la atención al cliente en experiencias memorables.
- Cuenta además con un Diplomado en Gobernanza Estratégica, Participación Ciudadana y Gestión Política por la UDLA, lo que fortalece su enfoque integral, ético y estratégico en procesos de liderazgo organizacional y servicio.
- Es Embajadora del Consejo Violeta de la Cámara de Comercio de Quito, contribuyendo activamente a iniciativas de liderazgo, equidad y desarrollo empresarial con enfoque humano.



CCQ
ESCUELA
DE NEGOCIOS



CCQ
CÁMARA
DE COMERCIO
DE QUITO



CCQ
CÁMARA
DE COMERCIO
DE QUITO

INSCRIBETE:

 099 910 0500

 capacitacion@lacamaradequito.com



www.ccq.edu.ec