



**OFERTA**

**ACADÉMICA OCTUBRE**

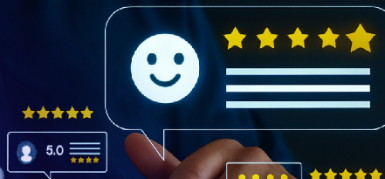
**20%**  
DESCUENTO  
SOCIO CCQ



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



**CCQ**  
CÁMARA  
DE COMERCIO  
DE QUITO



**20%**  
DESCUENTO  
EXCLUSIVO  
SOCIO CCQ

**Servicio al cliente WOW para**

**Black Friday: Impacta, fideliza y diferénciate**

**Inicia:**

20 de octubre

**Duración:**

10 horas

**Modalidad:**

Online

**Costo:**

\$65

**Horario:**

Lunes a viernes de  
19:00 a 21:00



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



**CCQ**  
CÁMARA  
DE COMERCIO  
DE QUITO



### **Descripción:**

Curso intensivo para preparar equipos de atención al cliente para campañas de alto impacto como Black Friday, enfocándose en generar experiencias memorables que conviertan clientes en fans.

### **Objetivo:**

Potenciar las habilidades de atención al cliente para generar impacto positivo, fidelización y diferenciación durante eventos comerciales de alta demanda.

### **Público objetivo:**

Equipos de atención al cliente, vendedores, supervisores de retail, call centers.



## CONTENIDOS

### 1. Psicología del consumidor en eventos masivos

- Comportamiento bajo presión, urgencia y expectativas
- Cómo generar confianza en segundos

### 2. Técnicas de atención WOW

- Escucha activa, empatía, lenguaje positivo
- Personalización de la experiencia

### 3. Gestión de emociones del cliente

- Manejo de frustración, ansiedad y euforia
- Técnicas de contención emocional

### 4. Resolución de conflictos en tiempo real

- Protocolo de atención a reclamos
- Cómo convertir quejas en oportunidades

### 5. Fidelización post-venta

- Seguimiento, agradecimientos, recompensas
- Programas de lealtad y referidos

### 6. Simulaciones de atención en Black Friday

- Casos reales, role play, análisis de errores comunes
- Evaluación de desempeño en situaciones críticas

### 7. Diferenciación por experiencia

- Conexión emocional en el punto de servicio
- Diseño de momentos memorables

# 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 - Directora de la Cámara de Comercio de Quito.



CCQ  
ESCUELA  
DE NEGOCIOS



CCQ  
CÁMARA  
DE COMERCIO  
DE QUITO



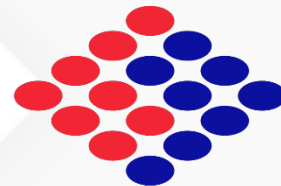
## OFERTA ACADÉMICA OCTUBRE

Cursos	Inicio	Duración	Costo	Modalidad
Neuroventas el arte de vender sin vender	18 de octubre	10 horas	\$65	Presencial
Actualización laboral 2025: Implementación del nuevo protocolo contra discriminación y violencia de género	20 de octubre	10 horas	\$65	Online
Organización de bodegas y toma de inventarios con IA	20 de octubre	15 horas	\$90	Online
Servicio al cliente WOW para Black Friday: Impacta, fideliza y diferénciate	20 de octubre	10 horas	\$65	Online
Excel básico - Intermedio con IA	25 de octubre	15 horas	\$90	Presencial
Mapas estratégicos y tácticos del marketing empresarial	25 de octubre	10 horas	\$120	Presencial





“Logramos que tus talentos  
se conviertan en resultados”.



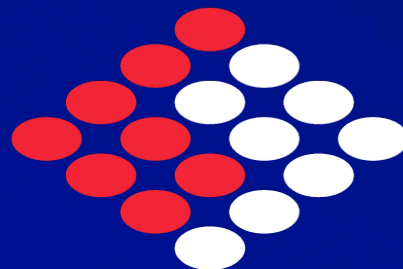
CCQ  
CÁMARA  
DE COMERCIO  
DE QUITO



CCQ  
ESCUELA  
DE NEGOCIOS



CCQ  
ESCUELA  
DE NEGOCIOS



CCQ  
CÁMARA  
DE COMERCIO  
DE QUITO

INSCRIBETE:

 099 910 0500

 [capacitacion@lacamaradequito.com](mailto:capacitacion@lacamaradequito.com)



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