



SERVICIO AL CLIENTE Y GESTIÓN DE CONFLICTOS:

TRANSFORMA CLIENTES MOLESTOS EN FANS DE
TU MARCA

Modalidad: Presencial | Duración: 10 horas

Fechas: Sábado 18 y sábado 25 de abril de
2026 | Horario: 08h00–13h00

Inversión: PVP \$85 | Valor Socio \$60





30% DESCUENTO
EXCLUSIVO PARA SOCIOS CCG

Servicio al cliente y Gestión de conflictos:
Transforma Clientes Molestos en Fans de tu Marca

Modalidad: Presencial

Inicia:
18 de abril

Duración:
10 horas

P.V.P.:
\$85



Más información:
098 854 4967



DESCRIPCIÓN

Taller vivencial para convertir incidentes y quejas en oportunidades de lealtad. Se estructuran protocolos omnicanal, guiones de respuesta y métricas de experiencia que mejoran NPS/CSAT/CES, reducen escalamiento y fortalecen la reputación de la marca.

OBJETIVO

Desarrollar habilidades y protocolos para prevenir, contener y resolver conflictos con comunicación efectiva, empatía profesional y enfoque en resultados.

PROPUESTA DE VALOR

- Kit operativo: guiones, matrices de escalamiento, respuestas de alto impacto y rúbricas de calidad.
- Role plays con casos reales y tablero de mejora continua para la operación.
- Plan de implementación inmediata para elevar la satisfacción del cliente desde la primera semana.

REQUISITOS

- Asistencia presencial; recomendable traer protocolos actuales para diagnóstico.

CONTENIDOS



Sesión 1 (5h). Fundamentos y protocolos de servicio

- Service Blueprint: flujos, backstage y puntos de falla.
- Momentos de la verdad y expectativas del cliente.
- Escucha activa avanzada y preguntas de exploración.
- Comunicación No Violenta (CNV) aplicada a servicio.
- Omnicanalidad: teléfono, chat, redes, email; tiempos y SLA.
- Métricas NPS/CSAT/CES y tablero operativo.

Actividad: Rediseño de protocolo + guiones por casos críticos.

Sesión 2 (5h). Gestión de conflictos y recuperación del servicio

- Tipologías de clientes difíciles y técnicas de desescalada.
- Método Harvard para manejo de quejas y lenguaje de cierre.
- Compensaciones y límites; prevención de reincidencia.
- Postevento: seguimiento, aprendizaje y mejora.
- Cultura de servicio: rituales, reconocimiento y coaching.
- Casos complejos: fraude, acoso, crisis reputacional.

Actividad: Simulación 360° con rúbrica; plan de acción individual.



30% DESCUENTO
EXCLUSIVO PARA SOCIOS CCQ

Servicio al cliente y Gestión de conflictos:
Transforma Clientes Molestos en Fans de tu Marca

Modalidad: Presencial

Inicia:
18 de abril

Duración:
10 horas

P.V.P.:
\$85



Más información:
098 854 4967



FACILITADORA



CCQ
ESCUELA
DE NEGOCIOS



CCQ
CÁMARA
DE COMERCIO
DE QUITO



PAOLA OSSA
#SoyServicioalcliente

- Paola es una líder reconocida en el ámbito del servicio al cliente y la experiencia del consumidor, con una sólida trayectoria en formación, consultoría y dirección estratégica. Cuenta con certificaciones internacionales como Certified Customer Service Leader (CCSL) y Certified Customer Service Trainer (CCST), además de una especialización en Diseño de Experiencias de Servicio al Cliente por la Universidad Austral y en Customer Experience Design por la Universidad de ICSA.
- Su experiencia se complementa con formación en Facilitación de Procesos Formativos y Asesoría de Imagen Personal y Corporativa por Latinfashion, lo que le permite integrar la excelencia en servicio con la gestión de imagen profesional.
- Paola es Directora para Ecuador de la International Customer Service Association Latinoamérica (ICSA), miembro activo de Mujeres por Ecuador, colaboradora en proyectos de W2W, y miembro de la Asociación Internacional de Asesoras de Imagen (AICI). Su liderazgo se extiende al ámbito social y empresarial como Embajadora del Consejo Violeta y Directora en la Cámara de Comercio de Quito.
- Autora del libro *"Descubriendo paso a paso la excelencia del Servicio al Cliente"*, Paola comparte su conocimiento y pasión por transformar experiencias en resultados memorables. Además, posee un Diplomado en Gobernanza Estratégica, Participación Ciudadana y Gestión Política por la UDLA, lo que refuerza su visión integral de liderazgo y desarrollo sostenible.



CCQ
CÁMARA
DE COMERCIO
DE QUITO

INSCRIBETE:



099 910 0500



capacitacion@lacamaradequito.com



www.ccq.edu.ec