



**OFERTA**  
**ACADÉMICA DICIEMBRE**

**20%**  
DESCUENTO  
SOCIO CCQ

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

CCQ  
CÁMARA  
DE COMERCIO  
DE QUITO



**Servicio al cliente**

**Inicia:** 8 de diciembre    **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

Este curso intensivo está diseñado para transformar la forma en que los equipos interactúan con sus clientes, generando experiencias memorables que fidelizan y diferencian a las organizaciones en el mercado ecuatoriano.

A través de herramientas prácticas, dinámicas vivenciales y casos reales, los participantes aprenderán a convertir cada interacción en una oportunidad de impacto positivo.

## OBJETIVO

- Fortalecer las habilidades, actitudes y estrategias de servicio al cliente para generar experiencias excepcionales que impulsen la reputación, fidelización y rentabilidad de la organización.

## DIRIGIDO A:

- Equipos de atención al cliente
- Personal de ventas y postventa
- Supervisores y líderes de áreas operativas
- Colaboradores de áreas administrativas con contacto con clientes internos o externos

# SERVICIO AL CLIENTE



## REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN

- Disposición para trabajar en equipo
- Apertura al cambio y mejora continua
- Conexión estable a internet
- Audio y video con buen funcionamiento para poder interactuar.

## RESULTADOS ESPERADOS

- Mejora en la actitud y empatía del equipo frente al cliente.
- Aplicación de técnicas efectivas para resolver conflictos y superar expectativas.
- Diseño de experiencias memorables alineadas con los valores de la organización.

## BENEFICIOS

- Facilitadora con reconocimiento internacional y enfoque práctico.
- Material exclusivo basado en el libro de Paola Ossa.
- Acceso a herramientas de diagnóstico y seguimiento post-curso.



## Módulo 1: Cultura de Servicio y Cliente Interno

- ¿Qué es servicio y por qué es estratégico?
- El cliente interno como motor de excelencia
- Diagnóstico de cultura de servicio

## Módulo 2: Comunicación Empática y Resolución de Conflictos

- Escucha activa y lenguaje positivo
- Manejo de quejas y reclamos
- Técnicas de gestión emocional (Inteligencia Emocional)
- Perfil del Cliente

## Módulo 3: Diseño de Experiencias Memorables

- Momentos de verdad y mapa de experiencia
- Personalización y encantamiento
- Casos de éxito en Ecuador

## Módulo 4: Herramientas de Mejora Continua

- Indicadores de servicio
- Retroalimentación efectiva
- Plan de acción individual

# FACILITADORA



PAOLA OSSA  
#SoyServicioalcliente

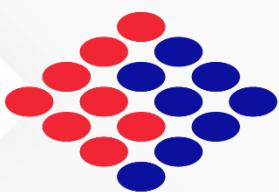
- Paola es una líder reconocida en el ámbito del servicio al cliente y la experiencia del consumidor, con una sólida trayectoria en formación, consultoría y dirección estratégica. Cuenta con certificaciones internacionales como Certified Customer Service Leader (CCSL) y Certified Customer Service Trainer (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.

## OFERTA ACADÉMICA DICIEMBRE

Cursos	Inicio	Duración	Costo	Modalidad
Automatización con IA para negocios	8 de diciembre	10 horas	\$65	Online
Servicio al cliente	8 de diciembre	10 horas	\$65	Online
Técnicas de venta	8 de diciembre	10 horas	\$65	Online



“Logramos que tus talentos  
se conviertan en resultados”.



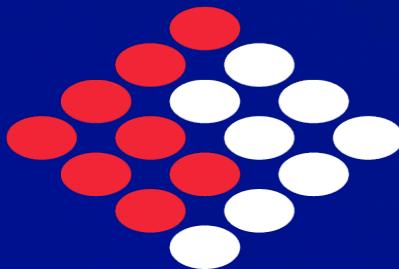
**CCQ**  
CÁMARA  
DE COMERCIO  
DE QUITO



**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)