



OFERTA

ACADÉMICA DICIEMBRE

20%
DESCUENTO
SOCIO CCQ



Más información:

099 763 6883 / 099 910 0500



CCQ
CÁMARA
DE COMERCIO
DE QUITO



Servicio al cliente

20%
DESCUENTO
EXCLUSIVO
SOCIO CCQ

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



SERVICIO AL CLIENTE



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



CCQ
ESCUELA
DE NEGOCIOS



CCQ
CÁMARA
DE COMERCIO
DE QUITO



PAOLA OSSA
#SoyServicioalcliente

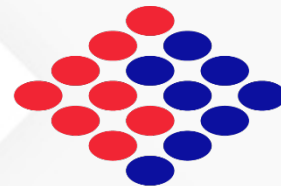
- Paola es una líder reconocida en el ámbito del servicio al cliente y la experiencia del consumidor, con una sólida trayectoria en formación, consultoría y dirección estratégica. Cuenta con certificaciones internacionales como Certified Customer Service Leader (CCSL) y Certified Customer Service Trainer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

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”.



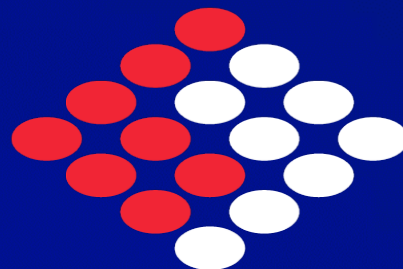
CCQ
CÁMARA
DE COMERCIO
DE QUITO



CCQ
ESCUELA
DE NEGOCIOS



CCQ
ESCUELA
DE NEGOCIOS



CCQ
CÁMARA
DE COMERCIO
DE QUITO

INSCRIBETE:

 099 910 0500

 capacitacion@lacamaradequito.com



www.ccq.edu.ec