

# Curso

## Experiencia del Cliente Estrategias de Atracción y Fidelización



INICIA

**21**

AGOSTO



10 Horas  
Sábados  
08:00 a 11:00

**30%**  
de Descuento  
Socios CCQ

**Público en general \$100**

Inscríbete:  099 910 0500 |  [capacitacion@ccq.edu.ec](mailto:capacitacion@ccq.edu.ec)

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



**CÁMARA  
DE COMERCIO  
DE QUITO**



**ESCUELA  
DE NEGOCIOS**



**EUDE** | EUROPEAN  
BUSINESS  
SCHOOL

## EXPERIENCIA DEL CLIENTE: ESTRATEGIAS DE ATRACCIÓN Y FIDELIZACIÓN



### DESCRIPCIÓN

Mediante este curso aprenderás a desarrollar las habilidades necesarias para gestionar de manera dinámica la relación con el cliente y potenciar su satisfacción. Conocerás las mejores estrategias del momento para atraer, fidelizar, recuperar y retener clientes, incluyendo nuevas técnicas online.

Es importante conocer quienes son los nuevos clientes, cómo se comportan y donde y cuando los puedes ganar desde un servicio diferenciado.

### OBJETIVO GENERAL

- Desarrollar competencias de servicio al cliente mediante la generación de una comunicación efectiva, utilizando metodología andragógica y herramientas prácticas de vanguardia con el fin de mejorar con el fin de mejorar la experiencia de servicio de sus clientes.

### DIRIGIDO A

Ejecutivos del área comercial: Coordinadores, Jefes y Gerentes de Ventas y Servicio; gestores de servicio y atención al cliente.

## EXPERIENCIA DEL CLIENTE: ESTRATEGIAS DE ATRACCIÓN Y FIDELIZACIÓN



- Diagnóstico de la experiencia del cliente
- Innovación y Diseño de Experiencias de Cliente
- Estrategia de fidelización digital
- Comunicación efectiva y uso de recursos: Atracción, Seducción y Fidelización del cliente
- Metodología y casos prácticos plan orientado a la satisfacción y lealtad del cliente.
- Social Experience: La Experiencia de compra online
- Diseño de Interacciones basado en Emociones
- Factores de éxito en la implantación de una estrategia de experiencia de cliente
- El cliente que se va, ¿por qué y qué podemos aprender?





**FABIÁN NOVILLO**

Experto en Comunicación y  
Servicio al Cliente

- Ingeniero Comercial
- Facilitador y Conferencista Escuela de Negocios
- Experiencia profesional de 20 años brindando soluciones de comunicación para Radio, Tv, Publicidad y comunicación organizacional con énfasis en Endomarketing, Servicio al Cliente, Cierre de Ventas.
- Director del proyecto para el desarrollo de medios de comunicación locales énfasis radio "Radioexplorer" para América Latina y el Caribe.
- Director del programa de entrenamiento para potenciar habilidades de comunicación personal de alto impacto COMUNICAXION México, Colombia, Ecuador, Perú.
- Miembro AICI Argentina.
- Certificación internacional en facilitación de dinámicas para grupos Gerza.
- Conferencista en México, Colombia, Ecuador y Perú.
- Entrenador personal de líderes políticos y empresarios.

## ALIANZAS 2021



CÁMARA  
DE COMERCIO  
DE QUITO

ESCUELA  
DE NEGOCIOS

EUDE Business School y la Escuela de Negocios de la Cámara de Comercio de Quito, se unen para ofrecer una amplia propuesta de educación continua especializada impartida en modalidad en línea, contextualizada en un entorno de aprendizaje eminentemente práctico, multidisciplinar y fuerte orientación hacia el negocio, favoreciendo la certificación del alumno en distintos ámbitos, que le permitan impulsar su empleabilidad en el sector empresarial.



CÁMARA  
DE COMERCIO  
DE QUITO



ESCUELA  
DE NEGOCIOS



EUDE | EUROPEAN  
BUSINESS  
SCHOOL

## CONTACTOS:



**+593 99 9100500**

**+593 986828244**



**capacitacion@lacamaradequito.com**



**Cámara Comercio Quito  
CCQ**

