

PRESENCIAL

Estrategias Enfocadas en la Experiencia del Cliente



Inicia
28
mayo



12 Horas
Sábados
08:00 a 12:00

30%
menos para
Socios CCQ

Público
en general
\$120



ESTRATEGIAS ENFOCADAS EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

DESCRIPCIÓN

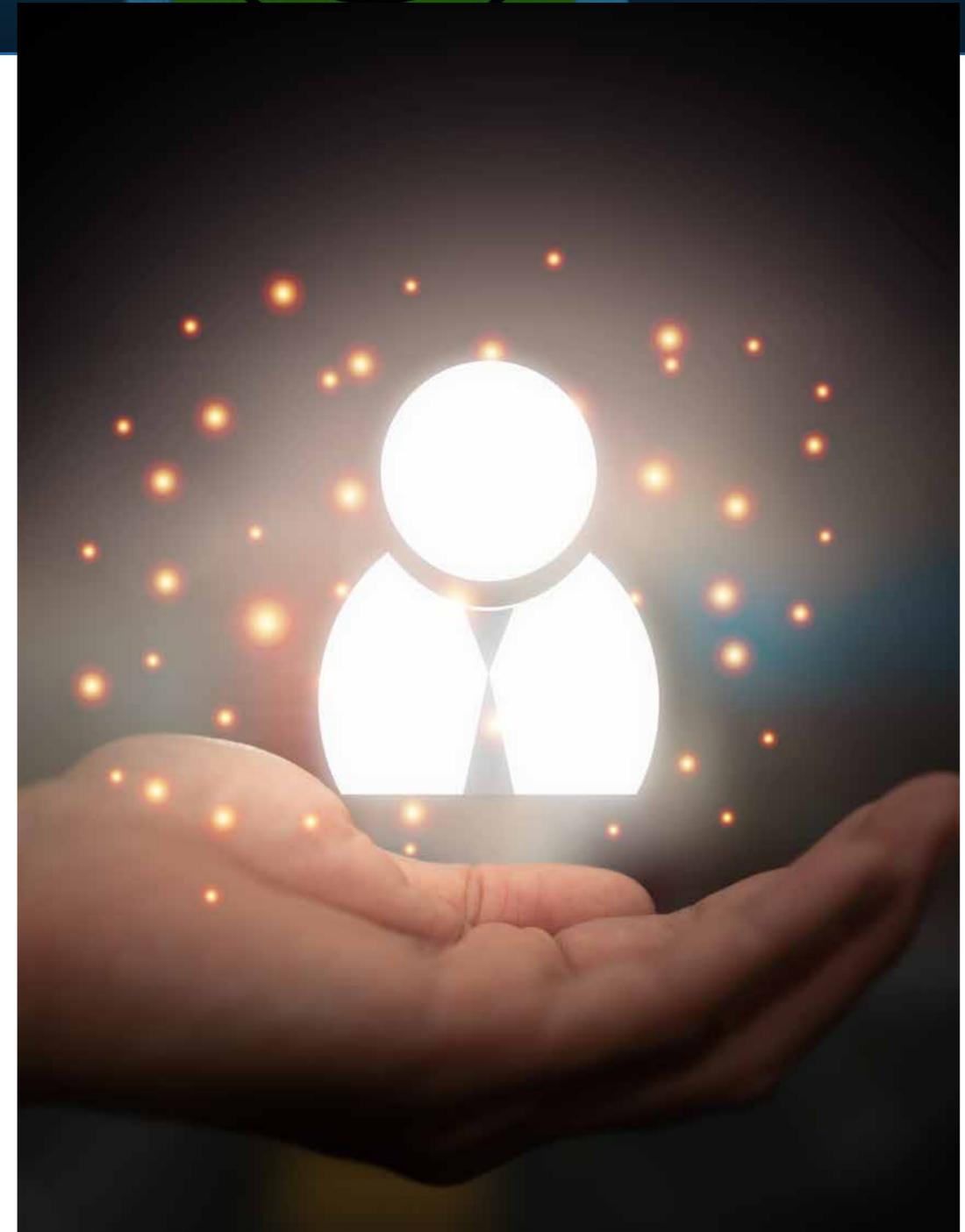
- El marketing tardó varios años, para entender que su principal objetivo no eran los productos o servicios que ofrecíamos, sino conocer al cliente, entender lo que siente y las necesidades que en cualquiera de las circunstancias requiere. ¿El cliente realmente compra un producto o servicio?

OBJETIVO

Exponer los principales generadores de experiencia, por medio de la construcción estratégica de factores en pro de lograr el efecto WOW.

DIRIGIDO A

Profesionales en el área de servicio al cliente, gerentes, coordinadores, supervisores y trabajadores enrolados en las áreas de atención al cliente, ventas, mercadeo, logística, finanzas, talento humano y responsables de generar la verdadera experiencia al cliente interno y externo.



CONTENIDO



1. Marketing del siglo XXI.



2. Modelo VAK y conexión sensorial.



3. Buyer person.



4. Personalización de la experiencia.

5. Experiencia inmersiva.



6. Customer Journey.

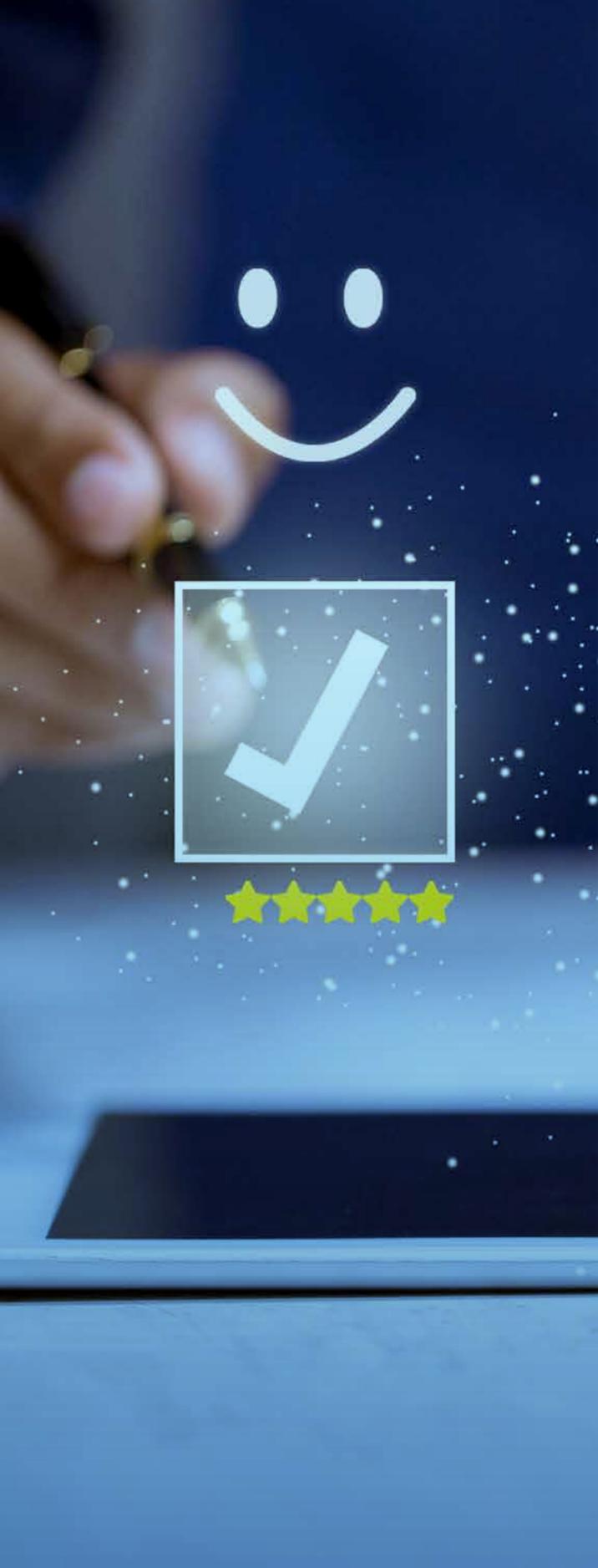
- Mapa de empatía.

7. Customer Centric.



8. Efecto WOW.

9. Shoppermarketing y los estadios del shopper.



Gabriel Caicedo



- Diplomado en decisiones estratégicas en RETAIL.
- Diplomado en Modelo de Negocios Disney.
- Licenciado en Negocios Internacionales de la Universidad Internacional.
- Ingeniero Comercial con énfasis en Marketing.
- Maestría en Neurociencias y Comunicación Política.
- Máster Internacional en Grafología y Grafotecnia.
- Certificado en Modelo Disney de Negocios, Formador de Formadores, Certificación Internacional en Coaching Desarrollo Profesional y Estratégico. Certificado por habilidades laborales.
- International Organizational Coach por la IACPNL.
- Certificado en Coaching para Gerentes de venta y Marketing, Análisis financiero y Cajeros Comerciales en el Ministerio del Trabajo anterior SETEC como capacitador independiente según resolución: SETEC-CI-CAL-2019-0134.
- Trayectoria laboral de más de 22 años. Experiencia en capacitación de 20 años. Conocimiento aplicado al ostentar puestos de Gerencia Comercial, Logística, Subgerencia General y docente de educación Superior.
- Capacitador en la CCQ, CEC-EPN, Corporación Líderes, entre otros.
- CEO de TresPuntoCero Consultores.
- Gerente General de Farmacias San Francisco
- Autor de Libro de Emprendimiento. ISBN: 978-9942-23-181-9

Horas Asincrónicas

Como parte de la formación complementaria ponemos a su disposición los cursos de la Plataforma “Tu Negocio en Marcha”, que cumplirán las 2 horas asincrónicas en conjunto con el material de estudio.

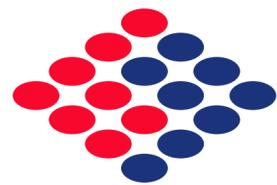
Recibirá un diploma adicional, cuando culmine el curso asíncrono definido para el taller que se inscribió.

TALLER HORAS SINCRÓNICAS EDN CCQ

- Trámites de Importación
- Claves de un vendedor Samurai
- Excel Básico - Intermedio
- Gerencia de Compras y Negociación con Proveedores
- Gestión de Nómina y Talento Humano
- Adquisiciones de Insumos Médicos y Bienes Estratégicos en la Salud
- Estrategias enfocadas en la Experiencia del Cliente

CURSO HORAS ASÍNCRONICAS TNM Moodle

- Toma de Inventarios
- Estrategia de Ventas
- Administración del Tiempo
- Servicio al Cliente
- Planeación Estratégica
- Neuroservicios y la Comunicación con el Cliente
- Visual Merchandising



CÁMARA
DE COMERCIO
DE QUITO

200  **JUNTOS**
HACIA EL
BICENTENARIO



ESCUELA
DE NEGOCIOS



Más información:

 099 910 0500

 capacitacion@ccq.edu.ec

 www.ccq.edu.ec