

PRESENCIAL

2x1

# Gerencia Estratégica de Servicio al Cliente



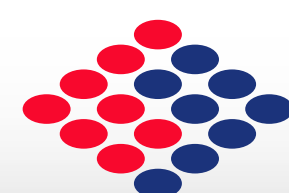
Inicia  
**14**  
diciembre



8 Horas  
Miércoles  
09:00 a 17:00

**30%**  
descuento para  
Socios CCQ

Público  
en general  
**\$120**



CÁMARA  
DE COMERCIO  
DE QUITO



ESCUELA  
DE NEGOCIOS

# Gerencia Estratégica de Servicio al Cliente

## DESCRIPCIÓN

Hoy en día no basta con tener un excelente producto de calidad, hay que elaborar una estrategia para entregar también un magnífico Servicio al Cliente.

En las grandes corporaciones existe un puesto de suma importancia para el crecimiento de la empresa: Servicio al cliente. Este es el encargado de detectar e implementar mejoras con la finalidad de optimizar sus resultados. Por ello, es necesario que sean personas metódicas, diligentes y organizadas, para que este largo y complejo proceso sea entendido y aplicado por todos los agentes involucrados. Llegando a este punto, se presenta este programa, el cual le servirá al estudiante para dominar los aspectos claves del sector, comprendiendo los elementos de una estructura y metodología de análisis de un sector industrial, y el modelo de marketing y ventas de una compañía.

## OBJETIVO

Desarrollar con cada uno de los participantes un Plan Estratégico enfocado en la mejorar del servicio al cliente.

Preparar a los participantes para asumir las responsabilidades propias de las más altas posiciones gerenciales.

Además, satisface importantes necesidades de la gerencia actual, de manera tal que los participantes puedan regresar a sus actividades profesionales y poner en práctica lo aprendido de forma inmediata.

## RELEVANCIA

Gerentes, Dueños de negocios, personal administrativo, facilitadores.

## METODOLOGÍA

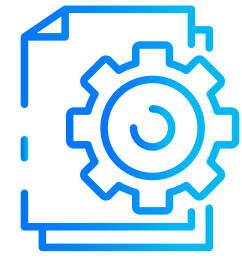
Usaremos la técnica de Andragogía que es el estudio práctico en el cual el adulto toma lo que le corresponde para su empresa, elaborando cada uno su propio Plan Estratégico..

## AL FINALIZAR EL CURSO

El participante estará en capacidad de presentar su propio Plan de Estratégico de Servicio al Cliente para su empresa.

## ENTREGABLES

Cada participante recibirá el material del curso y la presentación completamente detallada



## CONTENIDO

- **ENFOQUE**
  - Diferencia entre grupo de trabajo y trabajo en Equipo (Ejercicio)
- **COMPETENCIAS LABORALES**
  - Estructura correcta de las competencias laborales (Ejercicio)
- **SECTORES INDUSTRIALES**
  - Análisis de su sector industrial y la aplicabilidad práctica (Ejercicio)
- **MISIÓN, VISIÓN**
  - Manera correcta de elaborar su propia estructura administrativa y de cómo llevarla a cabo
- **ANÁLISIS DEL ENTORNO TANTO INTERNO COMO EXTERNO**
  - Analizaremos con cada uno sus fuerzas de acción y de cómo establecer la estrategia más adecuada ajustada a cada caso en particular.
- **FODA ESTRATÉGICO Y ELABORACIÓN DE ESTRATEGIAS AJUSTADAS A CADA NEGOCIO**
  - Puesta en práctica, cada uno elaborará su propio plan estratégico de servicio al cliente y ventas (Ejercicio)
- **MARCO ÉTICO**
  - Elaboración del marco de valores sobre el cual se elaborarán las políticas de cada estrategia (Ejercicio)
- **INDICADORES DE GESTIÓN**
  - Metas a seguir que indiquen el cumplimiento de las actividades descritas en el plan estratégico (Ejercicio)

# Juan Ramiro Paredes



- Master Coach en Liderazgo Carismático UDLH
- Master en Dirección Comercial y Marketing Univ. Carlos III Madrid
- Diplomado en: Productividad y Competitividad Univ. San Diego
- Diplomado en: Recursos Humanos Univ. Sam Diego
- Ing. En Marketing y negociación Internacional Univ. Tecn. América
- Administración de Empresas Universidad Central del Ecuador
- Instructor PRIME JCI International Senador
- Representante para Ecuador de Master Business Plataforma francesa
- Director Comercial Industria Textil JERPP
- Facilitador Escuela de Negocios Cámara de Comercio de Quito
- Docente Universitario
  - Universidad Alfredo Pérez Guerrero
  - Universidad de Especialidades Turísticas
  - Universidad Internacional SEK
  - Universidad Politécnica Nacional
- Docente y Director de Proyectos: CFN, BNF, Banco Pichincha, programa Impulso Joven
- Consultor y Facilitador (400 empresas)
- 20.000 horas de capacitación y Consultoría

## Complementa tu formación gratuitamente

En reconocimiento a la confianza que has depositado en nosotros para potenciar tu formación académica, ponemos a tu disposición un curso complementario y asincrónico a través de la plataforma Moodle.

# CURSO Servicio al Cliente

Duración Total: 2 horas

### APRENDERÁS:

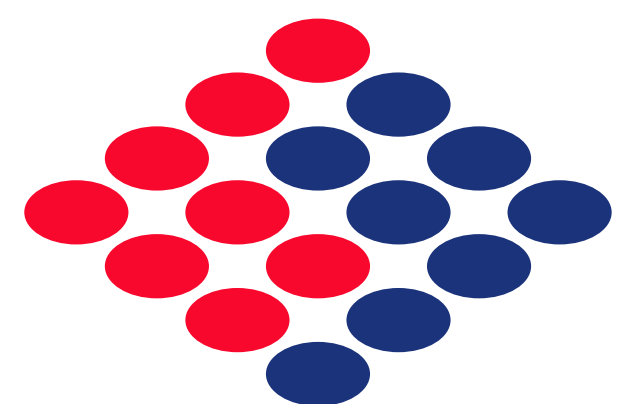
Neuroservicios  
Prestación de servicios  
Leyes de la persuasión

Conocer a mi cliente  
Cómo gestionar un servicio de excelencia?  
Errores en el servicio al cliente

Completa el curso según tu disponibilidad de tiempo



**TU NEGOCIO**  
EN MARCHA



**CÁMARA**  
DE COMERCIO  
DE QUITO



**ESCUELA**  
DE NEGOCIOS



Inscríbete:



099 910 0500



capacitacion@ccq.edu.ec

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