

#LaCCQCercaDeTi

Curso Customer Experience



Inicia
17
Enero



12 Horas
Lunes a viernes
18:00 a 20:00

Inscríbete:  099 910 0500 |  capacitacion@ccq.edu.ec

30%
de Descuento
Socios CCQ

Público en general **\$100**



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.
7. Mapa de empatía.
8. Customer Centric.
9. Efecto WOW.
10. Shoppermarketing y los estadios del shopper.





Gabriel Caicedo
Experto en Marketing
y Ventas

- 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

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 (10) EDN CCQ	CURSO HORAS ASÍNCRONICAS (2) TNM Moodle
Customer Experience	Visual Merchandising
Gerencia de Compras y Negociación con Proveedores	Neuroservicio y la Comunicación con el Cliente
Comunicación, redacción y ortografía para Ejecutivos	Administración del Tiempo
Actualización Financiera para Gerentes	Liderazgo Personal
Como importar y exportar a China	Toma de Inventarios
Planificación, prospección y Gestión Comercial	Estrategia de Ventas
Excel Intermedio y Avanzado	Planeación Estratégica

ALIANZAS 2022

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.



CONTACTOS



+593 99 9100500

+593 986828244



capacitacion@lacamaradequito.com



**Cámara Comercio Quito
CCQ**

