



# Curso

## Servicio al cliente y resolución de conflictos

INICIA  
**18**  
ENERO



10 HORAS  
Lunes a Viernes  
19:00 a 21:00

**Socios**  
**\$70**

**No socios**  
**\$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

## DATOS IMPORTANTES



Conseguir nuevos clientes es un reto difícil y más costoso que retener a los que forman parte de nuestra cartera.

En Ecuador aun existe un déficit importante que aleja la posibilidad de un servicio al cliente de excelencia. Las estadísticas nos dicen que más del **68%** de los clientes nos abandonan año a año.

Las empresas del futuro serán sustentables y obtendrán éxito a través de la implementación de novedosas estrategias que satisfagan las necesidades y deseos de los clientes, sobre todo si son escuchados y resuelto sus problemas o conflictos que en su gran mayoría se producen por una mala atención..

Los clientes son diversos , evolucionan y debemos gestionar la relación en función de sus particularidades y nuestros alcances para fortalecer la relación. El desafío es lograr alta satisfacción promoviendo comportamientos leales, sentando las bases para rentabilidad creciente en el tiempo.

El taller esta diseñado para convertir un servicio en una oportunidad de venta, fidelizar al cliente como estrategia de postventa, con indicadores que nos permitan medir e integrar esfuerzos que generen valor para el cliente, fidelidad y ganancia mutua resolviendo de manera asertiva sus necesidades.

## OBJETIVO

- Potenciar habilidades comerciales, mediante herramientas efectivas de mejora de la experiencia de servicio y el efecto WOW, para captar, fidelizar o retener a nuestros clientes.

## DIRIGIDO A:

- Directores de Gestión de Experiencia de servicio; Gerentes y Jefes Comerciales, Ejecutivos de Ventas, Personal de Atención y Servicio al Cliente.

## METODOLOGÍA

- La presente propuesta se desarrollara con el empleo de una metodología HOLISTICA - INTEGRAL



# CONTENIDOS

## MODULO I

- ¿Por qué compran los clientes?
- Efecto WOW - Disparadores.
- Estrategia comercial basada en las relaciones de largo plazo.
- Momentos de Verdad del Servicio
- Indicadores de gestión del Servicio  
NPS.



# CONTENIDOS

## MODULO II

- Herramientas para el manejo de clientes difíciles.
- Queja como oportunidad de venta.
- Tipología de CLIENTES.
- Propósitos para la atención de calidad.
- Prejuicios y supuestos en la cultura de servicio.
- Prevención y manejo de conflictos.



## FACILITADORES



**PABLO JAVIER  
CEVALLOS C**

EXPERTO EN TEMAS  
RELACIONADOS  
EN NEUROSERVICIOS

- Psicólogo Clínico Psicoterapeuta
- Magister en Ciencias de la Psicología con mención en Psicología Deportiva
- Coach Egresado de la Escuela de Psicología Transpersonal / Argentina.
- 2000 Horas acreditadas como facilitador/ capacitador en temáticas de Pedagogía Andragogía / y Desarrollo Humano
- Coordinador de proyectos sociales a Nivel Nacional en la alianza UNICEF – FUNDIC- MINEDUC
- Coordinador de proyectos sociales en la alianza FUNDIC / OEI
- Miembro del Equipo de Facilitadores de la Escuela de Negocios de la Cámara de Comercio de Quito desde el año 2016.





**+593 99 9100500**

**+593 986828244**



**capacitacion@lacamaradequito.com**



**Cámara Comercio Quito  
CCQ**

