

Online  
(2x1)

# Excelencia en servicio al cliente

inicia **11** mayo  
10 Horas  
07:30 a 09:30

**Socios** No socios

**\$70**

**\$100**

Inscríbete:  0999100500 |  capacitacion@ccq.edu.ec

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



CÁMARA  
DE COMERCIO  
DE QUITO

ESCUELA  
DE NEGOCIOS

## EXCELENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE



En la actualidad conseguir nuevos clientes es un reto muy difícil y mucho más costoso que retener a los que ya tenemos, en Ecuador aun existe un déficit de atención y excelencia de servicio al cliente.

Las estadísticas nos dicen que el 14% de los clientes nos abandonan año a año, las empresas del futuro serán sustentables y obtendrán éxito haciendo cosas maravillosas que satisfagan las necesidades y deseos de los clientes.

Los clientes son diferentes, evolucionan y debemos gestionar la relación en función de sus particularidades y también del potencial de la relación.

El desafío es lograr una alta satisfacción que genere comportamientos leales y sienta las bases para una relación rentable y creciente en el tiempo.

El taller está 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, lealtad y rentabilidad para el y para nuestra empresa.

**Objetivo:**

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

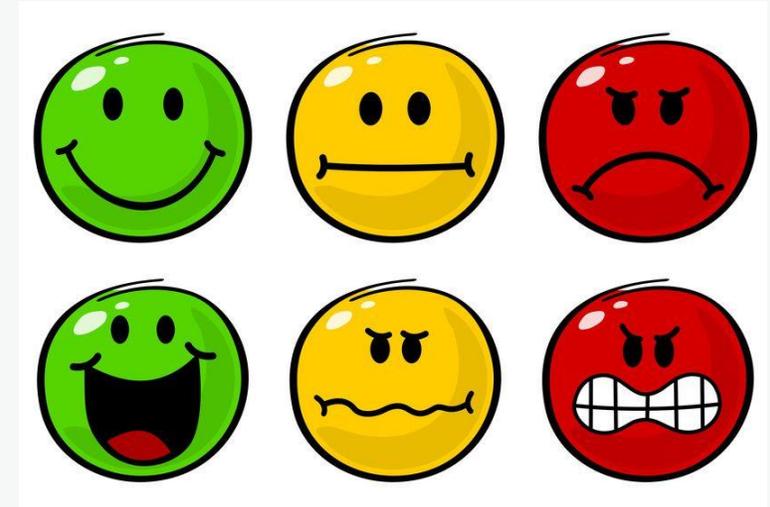
**Dirigido a:**

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

## EXCELENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE



- ¿Por qué compran los clientes? Efecto WOW
- Estrategia comercial basada en el cliente y en las relaciones de largo plazo.
- Identificación de tipos de cliente Buyer Person.
- Momentos de Verdad del Servicio
- Matriz de la experiencia del cliente
- Indicadores de gestión del Servicio NPS
- Comunicación Organizacional
- El Poder de la Asertividad
- Queja como oportunidad de venta
- Herramientas para el manejo de clientes difíciles





**EDUARDO MORENO CLAVIJO**  
COACH EJECUTIVO  
EXPERTO EN DESARROLLO DE  
TALENTOS

- Jefe de la Escuela de Negocios de la Cámara de Comercio de Quito.
- Magister Desarrollo de Talento Humano con Especialización Superior en Dirección de Personas Universidad Andina Simón Bolívar.
- Psicólogo con mención Laboral y Organizacional.
- Master Practitioner en PNL y Cerebro Tríadico.
- Coach Profesional y Educativo acreditado por la ICF (International Coaching Federation)
- Certificación Internacional en Gestión del Talento Humano por Competencias y PDA Intenational.
- Certificación en Train of Trainers
- Consultor en las firmas Gmanlo Associates, Coaching Empresarial, MZ Consultoría & Capacitación, Radio Turismo Ecuador, Andicons Constructora Andina.
- En su trayectoria ha ejercido cargos ejecutivos en empresas de servicios, consultoría y capacitación a nivel nacional por más de 15 años en áreas de Desarrollo Organizacional, Comercial, Servicio y Negocios en empresas como COOPROGRESO, Fundación Mariana de Jesus, Fundación E-dúcate, entre otros.

# 0999100500

capacitacion@lacamaradequito.com

**www.ccq.edu.ec**

