

CURSO

# Experiencia en servicio al cliente basado en el modelo Disney

Sábado **21** Marzo

20 horas

Sábado

8:00 a 13:00

Socios

**\$140**

No socios

**\$200**

Inscríbete:

 0999100500

Correo:

capitacion@ccq.edu.ec.com

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



CÁMARA  
DE COMERCIO  
DE QUITO

 ESCUELA  
DE NEGOCIOS



### OBJETIVOS:

- Fomentar y desarrollar claves correctas de aplicación, que permitirán en el tiempo el incremento de ventas, gracias a la aplicación de la experiencia del cliente en cada uno de los procesos y contactos de nuestra organización.
- Estimular en cada uno de los miembros la creatividad y la orientación de calidad en el servicio, con énfasis en el protocolo inspirado en el modelo Disney como caso de éxito.
- Gracias a un verdadero liderazgo y empoderamiento correcto, lograr la fidelidad de los clientes y el comprometimiento con la estrategia en la generación de experiencia.

### DIRIGIDO A:

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



### CONTENIDO:

- ¿Cuál es la filosofía del modelo Disney?
- Nuevos conceptos en Servicio y Calidad en la atención al cliente según el modelo Disney.
- Profundidad y aplicación en ventas y liderazgo inspiracional.
- Formación y empoderamiento de miembros del equipo y conocimiento de las necesidades del invitado.
- Técnicas de mejoramiento continuo.
- Contexto de servicio y generadores de experiencia.
- Valores de la filosofía Disney.
- Selección y Capacitación al personal.
- Comunicación efectiva y experiencial.
- Canales de comunicación y uso para lectura del invitado o cliente.
- Estándares para brindar servicio con calidad.
- ¿Cómo ser un verdadero embajador de servicio?
- Administración efectiva de las posibles quejas de los clientes.
- Promesa de servicio.
- Customer experience.

## GABRIEL CAICEDO



Máster en  
Neuroliderazgo y  
Comunicación  
Experto en Excelencia  
en el Servicio

- Maestría en Grafología, posee un Diplomado en Alta Dirección y Decisiones Estratégicas, Tecnológico Monterrey
- Es Coach Certificado – ICF (International Coaching Federation)
- Ingeniero Comercial, de la Universidad de las Fuerzas Armadas
- Negocios Internacionales en la Universidad Internacional del Ecuador.
- Cuenta con amplia experiencia en capacitación con equipos de mandos medios, comerciales y servicios con 17 años de trayectoria.
- CEO de la firma Tres Punto Cero, especializada en Ventas y Servicios.
- Se desempeñó como Gerente Comercial y Subgerente General de empresas de amplia trayectoria a nivel nacional como:
  - HIPERMARKET CORPORACIÓN EL ROSADO
  - COSSFA S.A. COMISARIATOS DE LAS FUERZAS ARMADAS
- Ha sido Docente titular del Instituto Superior Bernardo O'Higgins
- Consultor en temas de Negocios, Administración y Servicio al cliente
- Instructor y Facilitador de la Cámara de Comercio de Quito en las temáticas:
  - Liderazgo
  - Inteligencia Emocional
  - Neuroventas
  - Servicio al cliente

# 0999100500

capacitacion@lacamaradequito.com

**www.ccq.edu.ec**

