



Inteligencia Emocional Aplicada al Servicio al Cliente

Taller práctico para desarrollar las competencias emocionales que transforman cada interacción en una experiencia memorable.

#SOYSERVICIOALCLIENTE



FACILITADORA

Paola Ossa

Customer Service Trainer CX

Líder certificada con amplia trayectoria en formación de equipos, diseño de experiencias de servicio y consultoría en Customer Experience.

Autora del libro *«Descubriendo paso a paso la excelencia del Servicio al Cliente»* y certificada TEDx.

Credenciales y Certificaciones

Servicio al Cliente

CCSL · CCST · Diseño de Experiencias (Universidad Austral)

Customer Experience

Customer Experience Design — Universidad de ICSA

Imagen Personal

Asesoría de Imagen · Miembro AICI · Latinfashion

Liderazgo

ICSA Latinoamérica · Cámara de Comercio Quito · Mujeres por Ecuador





La IE como Pilar del Servicio al Cliente

En un entorno donde cada interacción influye en la percepción y satisfacción del cliente, la inteligencia emocional se convierte en la competencia más importante para brindar atención de excelencia.



El verdadero diferencial no está solo en resolver una necesidad, sino en comprender a las personas, conectar con ellas y hacerlas sentir valoradas en cada interacción.

Habilidades Clave que Desarrollaremos



Empatía

Comprender genuinamente las necesidades y emociones del cliente.



Escucha Activa

Atención plena para captar el mensaje real detrás de las palabras.



Autocontrol

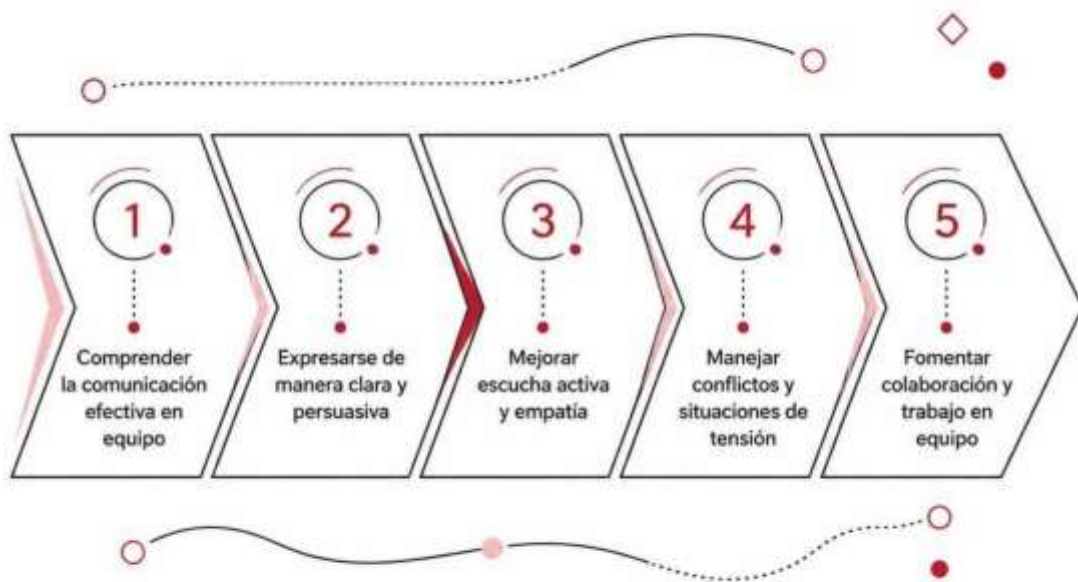
Gestionar las propias emociones ante situaciones de tensión.



Comunicación Efectiva

Expresarse con claridad, concisión y persuasión.

Objetivos del Taller



Enfoque 100% Práctico

El taller está diseñado para que los participantes apliquen cada concepto directamente en su entorno laboral, con dinámicas reales y situaciones cotidianas del servicio al cliente.

Metodología: Entrevistas Previas

¿Qué se evalúa?

Entrevistas virtuales para determinar el nivel de conocimiento en servicio al cliente, evaluar habilidades blandas (DISC + Competencias) y generar acercamiento con los participantes.

Entregable

Informe diagnóstico con hallazgos y propuesta de temario ajustada a las necesidades de la empresa, en un plazo máximo de 72 horas.



Fechas Disponibles

Opción 1

Jueves 24 de septiembre

8:30 am – 2:30 pm

Opción 2

Sábado 26 de septiembre

8:30 am – 2:30 pm

Modalidad

Presencial · 100% práctico

Duración

6 horas de formación intensiva

Fecha

Elige tu mejor opción

Inversión

\$115

Socio

+ IVA · Precio por participante

\$140

No Socio

+ IVA · Precio por participante

5%

Pronto Pago

Inscripción hasta el 10 de septiembre

5%

Grupo 3+

Descuento adicional sobre el total del grupo

 Los descuentos son acumulables. ¡Aprovecha el pronto pago y el descuento grupal!



Todo Incluido en tu Inscripción

→ Entrevista previa

Diagnóstico personalizado antes del taller.

→ Certificado oficial

Avalado por la Cámara de Comercio de Cuenca.

→ Materiales y Coffee Break

Todo lo necesario para una experiencia completa.

✉ ¡Inscríbete hoy y sé parte del crecimiento de tu equipo!

#SOYSERVICIOALCLIENTE