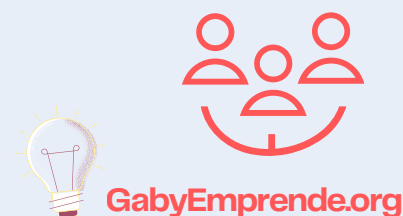
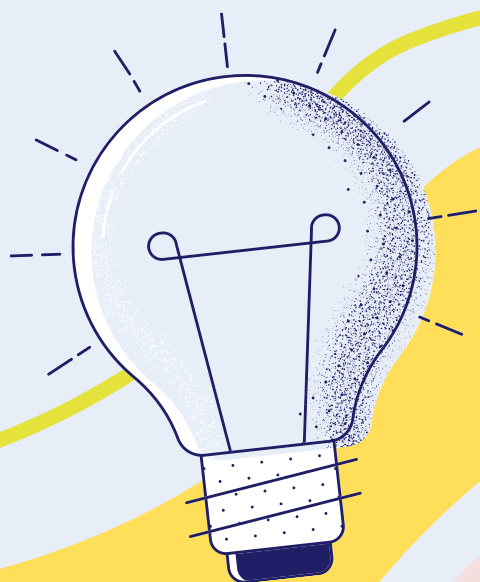


PROGRAMA 7 ESTRELLAS



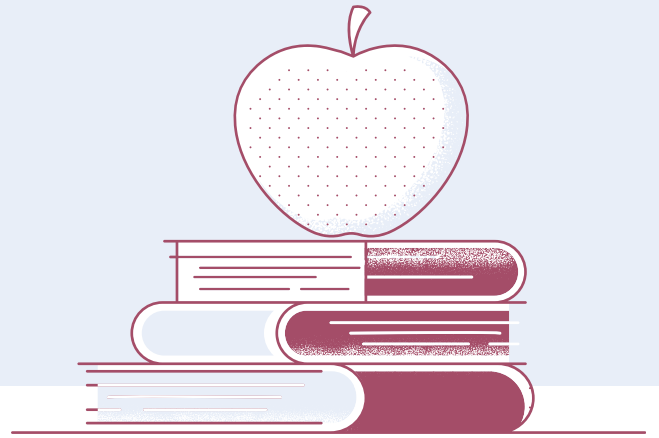
Programa de Formación en Atención al Cliente y Calidad de Servicio



**Estrategia en
marketing**

Maria Gabriela Cardozo

ÍNDICE



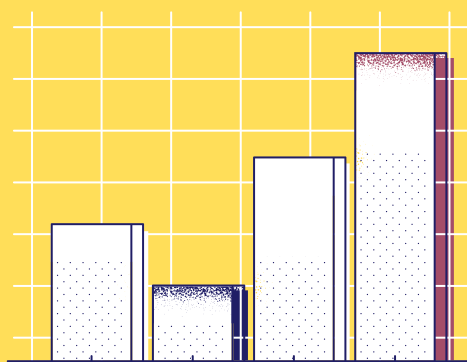
- 03 ¿Por qué capacitar a tu equipo?
- 04 Beneficios del Programa
- 05 Contenido de los Talleres
- 06 Contacto

¿Por qué capacitar a tu equipo?



80%

El 80% de los clientes afirma que la experiencia que ofrece una empresa es tan importante como sus productos.



39%

Una mala experiencia hace que el **39% de los consumidores** no regrese nunca.



52%

52% de los consumidores pagaría más si supiera que recibirá un mejor servicio al cliente.



Beneficios del Programa

04

Al invertir en este programa, su empresa obtendrá:

Ventaja Competitiva:

Su empresa se destacará en un mercado saturado al ofrecer una experiencia superior y constante en todos los puntos de contacto.

Aumento de los ingresos

La mejora en la retención, las ventas adicionales y las referencias de boca en boca (que son el mejor marketing) se traducirán directamente en un aumento de los ingresos y las ganancias.

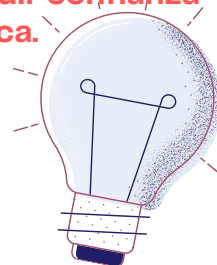
Mejora el Compromiso de los Empleados

La capacitación no solo mejora las habilidades, sino que también aumenta la confianza y la satisfacción laboral de los empleados, lo que reduce la rotación de personal y los costos asociados.

Fidelidad de Marca

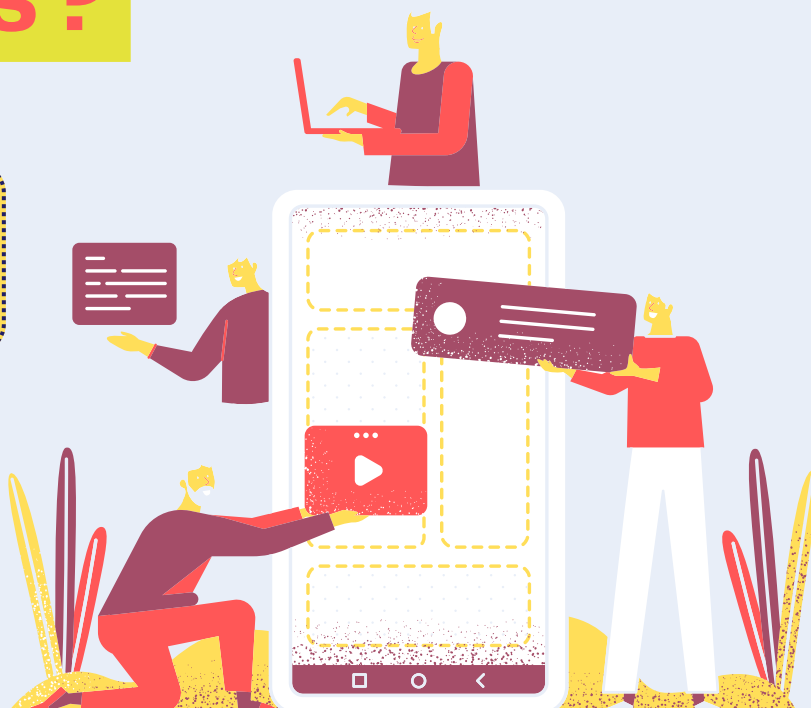
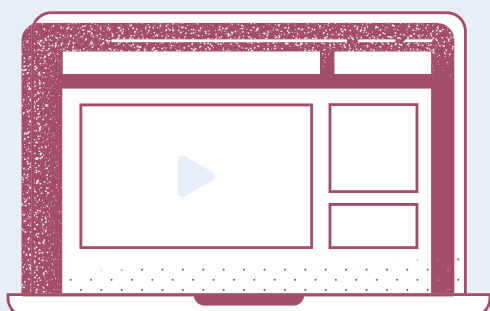
Al manejar eficazmente las quejas y los reclamos, convertirá las experiencias negativas en oportunidades para construir confianza y lealtad, protegiendo y mejorando su imagen de marca.

GabyEmprende.org



¿Cómo nos planificamos?

Talleres de 4 horas
semanales
durante 1 mes.





Contenido de los Talleres

Metodología

Ofrecemos un programa intensivo y práctico de talleres de 4 horas por semana, durante un mes, totalizando 16 horas de formación inmersiva. La metodología combina teoría, ejercicios de rol (role-playing), análisis de casos y retroalimentación.

1

Semana 1: Fundamentos de la Calidad de Servicio y la Mentalidad de Cliente

La importancia de la experiencia del cliente (diversidad cultural y expectativas).
Desarrollo de una "mentalidad de servicio".
Empatía, paciencia y profesionalismo.
Comunicación verbal y no verbal efectiva.
Ejercicios prácticos de simulación de interacciones con clientes.

2

Semana 2: Técnicas de Comunicación Avanzada y Resolución Proactiva

Escucha activa y sondeo de necesidades.
Las barreras de comunicación.
Manejo de clientes difíciles y situaciones de alta presión.
Role-playing intensivo y ejercicios de resolución de problemas en equipo.

3

Semana 3: Manejo Efectivo de Quejas y Reclamos

Manejo de quejas: de la recepción al cierre.
Convertir una queja en una oportunidad.
Soluciones creativas y empoderamiento del empleado.
Políticas de reembolso y seguimiento.
Análisis de casos reales y simulación de respuestas.

4

Semana 4: Productividad, Ventas y Mejora Continua

Oportunidades de venta cruzada a través de un servicio excepcional.
Análisis de feedback del cliente.
Uso de datos para la mejora del producto/servicio.
Plan de acción individual y del equipo, y estrategias de implementación.

Inversion por cada Taller de 4 horas (Max. 20 personas) USD 1,750



Maria Gabriela Cardozo

06

Educación

Economista

Máster en Gerencia de Empresas mención

Mercadeo

Diplomado en Gerencia Gastronómica

Experto Universitario en Afectividad



Logros

Premio Cámara del Año por
CONSECOMERCIO

Premio Cámara del Año por Conindustria
Reconocimiento Especial de la Cámara
del Táchira

Experiencia

Directora Ejecutiva de Cámara de Comercio e Industria

Economista de Cámara de Industria de Alimentos

Profesora Universidad Católica del Táchira

Profesora Universidad Nacional del Táchira (UNET)

Gerente de Marketing de TaBomPan

Asesora y Formadora de Empresas

Fundadora del Programa Atrévete y Emprende

Fundadora del Programa Estrategias con Café

Articulista de Diario Los Andes



Contacto

Gabriela1601@gmail.com

240-839-2059

www.gabyemprede.org

RRSS @Gabyemprede

