

Programa Formativo

ACCIÓN DE FORMACIÓN:

CURSO ATENCIÓN INTEGRAL AL CLIENTE E IMAGEN CORPORATIVA

DURACIÓN:

16.00 horas [6.00 hora(s) teórica(s) y 10.00 hora(s) práctica(s)]

OBJETIVO GENERAL:

PROPÓSITO:

DIRIGIDO A:

UNIDADES PROGRAMÁTICAS

UNIDAD 1: Imagen Corporativa

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Desarrollar destrezas que faciliten el mejoramiento de la calidad en la atención al cliente en base a los criterios de imagen corporativa de la empresa.		1.00 horas teóricas y 2.00 horas prácticas (3.00 horas totales)

UNIDAD 2: La Comunicación Efectiva

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Desarrollar destrezas que faciliten el mejoramiento de la calidad en la atención al cliente valiéndose del manejo adecuado de la comunicación efectiva.	"2,1) La comunicación efectiva 2,2) El arte de escuchar y de lograr empatía con el cliente 2,3) La información como medio para lograr elevados niveles de satisfacción"	2.00 horas teóricas y 2.00 horas prácticas (4.00 horas totales)

UNIDAD 3: Manejo del Conflicto

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Desarrollar destrezas que faciliten el mejoramiento de la calidad en la atención al cliente valiéndose del manejo adecuado del conflicto.		1.00 horas teóricas y 2.00 horas prácticas (3.00 horas totales)

UNIDAD 4: La gerencia del servicio

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Identificar y valorar los elementos fundamentales necesarios para lograr la satisfacción integral de la clientela utilizando técnicas de la gerencia de servicios.		1.00 horas teóricas y 2.00 horas prácticas (3.00 horas totales)

Programa Formativo (cont.)

UNIDAD 5: Inteligencia Emocional

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Desarrollar destrezas que faciliten el mejoramiento de la calidad en la atención al cliente valiéndose del manejo adecuado de la inteligencia emocional.	"5,1) La inteligencia emocional 5.2) El manejo adecuado de las emociones 5,3) El arte de sonreír 5,4) El interés sincero en la atención al cliente"	1.00 horas teóricas y 2.00 horas prácticas (3.00 horas totales)