

## Programa Formativo

ACCIÓN DE FORMACIÓN:

CURSO TALLER DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CLIENTE

DURACIÓN:

6.00 horas [3.00 hora(s) teórica(s) y 3.00 hora(s) práctica(s)]

OBJETIVO GENERAL:

PROPÓSITO:

DIRIGIDO A:

### UNIDADES PROGRAMÁTICAS

#### UNIDAD 1: Imagen Corporativa

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
	Imagen corporativa. Visión. Misión. Políticas. Atuendo personal. Conductas	1.00 horas teóricas y 1.00 horas prácticas (2.00 horas totales)

#### UNIDAD 2: La Comunicación Efectiva

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Identificar destrezas que faciliten el mejoramiento de la calidad en la atención al cliente valiéndose del manejo adecuado de la comunicación efectiva.	La comunicación efectiva. La escucha activa. La empatía.	0.00 horas teóricas y 1.00 horas prácticas (1.00 horas totales)

#### UNIDAD 3: Manejo del Conflicto

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Identificar destrezas que faciliten el mejoramiento de la calidad en la atención al cliente valiéndose del manejo adecuado del conflicto.	El conflicto. Manejo de los conflictos. Cultura organizacional Vs. Cultura individual.	0.00 horas teóricas y 1.00 horas prácticas (1.00 horas totales)

#### UNIDAD 4: La gerencia del servicio

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Identificar los elementos fundamentales necesarios para lograr la satisfacción integral de la clientela utilizando técnicas de la gerencia de servicios.	La gerencia del servicio. El triangulo del servicio.	1.00 horas teóricas y 0.00 horas prácticas (1.00 horas totales)

## Programa Formativo (cont.)

### UNIDAD 5: Inteligencia Emocional

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Identificar herramientas que faciliten el mejoramiento de la calidad en la atención al cliente valiéndose del manejo adecuado de la inteligencia emocional.	La inteligencia emocional. Manejo adecuado de las emociones. El arte de sentir. El interés sincero en la atención al cliente	1.00 horas teóricas y 0.00 horas prácticas (1.00 horas totales)