GLOBAL MANAGEMENT DE VENEZUELA, C.A.
RIF: J-31379332-9

GMV-FT-0341

Programa Formativo

ACCIÓN DE FORMACIÓN:

CURSO ATENCIÓN INTEGRAL AL CLIENTE

DURACIÓN:

16.00 horas [5.00 hora(s) teórica(s) y 11.00 hora(s) práctica(s)]

OBJETIVO GENERAL:

PROPÓSITO:

DIRIGIDO A:

UNIDADES PROGRAMÁTICAS

UNIDAD 1: Gerencia del servicio

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
1.-Identificar y valorar los elementos fundamentales necesarios para lograr la satisfacción integral de la clientela utilizando técnicas de la gerencia de servicios.	Cultura organizacional vs. cultura individual. La gerencia del servicio y el triangulo del servicio.	1.00 horas teóricas y 2.00 horas prácticas (3.00 horas totales)

UNIDAD 2: Liderazgo

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
2.-Desarrollar destrezas que faciliten el mejoramiento de la calidad en la atención al cliente valiéndose del manejo adecuado del liderazgo.	Liderazgo personal y organizacional. Tipo de liderazgo.	1.00 horas teóricas y 2.00 horas prácticas (3.00 horas totales)

UNIDAD 3: Inteligencia emocional

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

UNIDAD 4: Comunicación

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
4.-Desarrollar destrezas que faciliten el mejoramiento de la calidad en la atención al cliente valiéndose del manejo adecuado de la comunicación efectiva.	La comunicación efectiva. El arte de escuchar y de lograr empatía con el cliente. La información como medio para lograr elevados niveles de satisfacción.	1.00 horas teóricas y 3.00 horas prácticas (4.00 horas totales)

Programa Formativo (cont.)

UNIDAD 5: Manejo del conflicto

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