Programa Formativo

ACCIÓN DE FORMACIÓN:

CURSO HERRAMIENTAS SUPERVISORIAS PARA GERENTES DE ADMINISTRACIÓN DE OFICINAS BANCARIAS

DURACIÓN:

16.00 horas [7.00 hora(s) teórica(s) y 9.00 hora(s) práctica(s)]

OBJETIVO GENERAL:

PROPÓSITO:

DIRIGIDO A:

UNIDADES PROGRAMÁTICAS

UNIDAD 1: Introducción a la Gerencia del Servicio

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Identificar y valorar los elementos fundamentales necesarios para lograr la satisfacción integral de la clientela, basada en la gerencia de servicios.	Definición. El servicio al cliente como prioridad de la organización. La cadena de valor. Cultura organizacional vs. cultura individual. Interrelación Empleado-Cliente-Supervisor. La gerencia del servicio y el triángulo del servicio.	1.00 horas teóricas y 1.00 horas prácticas (2.00 horas totales)

UNIDAD 2: La Motivación

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Identificar los mecanismos de motivación que actúan en las personas para alcanzar el logro de sus metas propias y organizacionales, señalando sus características.	Motivación y éxito laboral. Importancia de la motivación. La armonía entre la motivación del empleado, la del cliente y la del supervisor.	1.00 horas teóricas y 2.00 horas prácticas (3.00 horas totales)

UNIDAD 3: Herramientas Supervisorias

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Desarrollar destrezas para la utilización de herramientas básicas de supervisión, describiendo sus características, aplicación operativa y como elemento de atención e integración de los colaboradores en el negocio de servicios bancarios.	"La Planificación: Definición. ¿Cómo superviso? ¿Cómo planifico?. La organización: Definición. Razones para organizarse. La integración del equipo de trabajo. La dirección y su importancia. Cómo dirigir. Liderazgo personal y organizacional. ¿Qué necesita un buen supervisor para dirigir como líder? El control y cómo ejercerlo."	4.00 horas teóricas y 4.00 horas prácticas (8.00 horas totales)

UNIDAD 4: Comunicación

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