Programa Formativo

ACCIÓN DE FORMACIÓN:

CURSO HERRAMIENTAS SUPERVISORIAS PARA GUARDIAS DE SEGURIDAD

DURACIÓN:

24.00 horas [9.00 hora(s) teórica(s) y 15.00 hora(s) práctica(s)]

OBJETIVO GENERAL:

PROPÓSITO:

DIRIGIDO A:

UNIDADES PROGRAMÁTICAS

UNIDAD 1: Imagen Institucional

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
		1.00 horas teóricas y 1.00 horas prácticas (2.00 horas totales)

UNIDAD 2: 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.	"La gerencia del servicio. El triángulo del servicio. El rol del Guardia de Seguridad en la calidad del servicio. Cultura organizacional Vs. Cultura individual. Protocolos de atención: El cliente usual y los casos especiales o clientes VIP."	1.00 horas teóricas y 1.00 horas prácticas (2.00 horas totales)

UNIDAD 3: Herramientas Supervisorias

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Valorar la utilidad de las herramientas básicas de supervisión describiendo sus características y aplicación en el área de seguridad.	"La Planificación: Definición. ¿ Cómo superviso? ¿ Cómo planifico?. La organización: Definición. Razones para organizarse 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"	2.00 horas teóricas y 4.00 horas prácticas (6.00 horas totales)

UNIDAD 4: 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.		1.00 horas teóricas y 1.00 horas prácticas (2.00 horas totales)

Programa Formativo (cont.)

UNIDAD 5: 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 tomando en cuenta el lenguaje.	La comunicación efectiva. La escucha activa. La empatía. El lenguaje gestual y corporal. El lenguaje escrito. El lenguaje oral. El flujo de la información. Feedback Positivo y Feedback correctivo	2.00 horas teóricas y 4.00 horas prácticas (6.00 horas totales)

UNIDAD 6: Trabajo en Equipo

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Valorar al equipo de trabajo como esquema de interdependencia individual y social necesario para el logro de las metas organizacionales e individuales.	Trabajo en equipo y relaciones sociales. El equipo de trabajo como esquema de interdependencia individual y social. Objetivos del equipo. Dinámica del equipo de trabajo. Procesos de interacción e intercambio. La respuesta proactiva vs. Respuesta reactiva.Objetivos personales vs. Objetivos sociales y del equipo de trabajo. Equipo exitoso.	1.00 horas teóricas y 2.00 horas prácticas (3.00 horas totales)

UNIDAD 7: 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.	El conflicto. Manejo de los conflictos. El poder de la razón (contundente sin agresividad). El interés sincero en la atención al cliente. El conflicto como oportunidad de crecimiento del equipo.	1.00 horas teóricas y 2.00 horas prácticas (3.00 horas totales)