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

GMV-FT-0724

Programa Formativo

ACCIÓN DE FORMACIÓN:

CURSO SERVICIO INTEGRAL AL CLIENTE

DURACIÓN:

16.00 horas [8.00 hora(s) teórica(s) y 8.00 hora(s) práctica(s)]

OBJETIVO GENERAL:

PROPÓSITO:

DIRIGIDO A:

UNIDADES PROGRAMÁTICAS

UNIDAD 1: Procesos de relación cliente-proveedor

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Comprender las dinámicas de intercambio subyacentes en los procesos de interrelación entre clientes y proveedores basadas en la satisfacción de las necesidades particulares y compartidas.	"1,1) Autoestima y asertividad: fundamentos personales y sociales. 1,2) El conflicto en las relaciones cliente-proveedor. 1,3) El conflicto como oportunidad de crecimiento. 1,4) Objetivos personales vs. Objetivos sociales."	1.00 horas teóricas y 1.00 horas prácticas (2.00 horas totales)

UNIDAD 2: Equipos de trabajo

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Identificar el equipo de trabajo como esquema de interdependencia individual y social, basado en la cooperación, la participación colectiva y objetivos comunes, en el contexto del proceso de trabajo y de los objetivos del negocio.	"2,1) El equipo de trabajo: aspectos sociales. El equipo de trabajo como esquema de interdependencia individual y social. 2,2) Dinámica del equipo de trabajo. 2,3) Procesos de interacción e intercambio. 2,4) Aspectos motivacionales en el trabajo en equipo. 2,5) Barreras en la integración del equipo."	3.00 horas teóricas y 3.00 horas prácticas (6.00 horas totales)

UNIDAD 3: El servicio al cliente

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Identificar el servicio al cliente como conjunto de estrategias metodológicas relacionadas con el rol del trabajador.	"3,1) Filosofía de la calidad. 3,2)Enfoques Deming, Juran y Crosby. 3,3) El cliente como centro del negocio."	1.00 horas teóricas y 1.00 horas prácticas (2.00 horas totales)

UNIDAD 4: La satisfacción del cliente

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Identificar esquemas de desempeño orientados hacia la satisfacción de los requerimientos del cliente.		1.00 horas teóricas y 1.00 horas prácticas (2.00 horas totales)

Programa Formativo (cont.)

UNIDAD 5: Calidad del servicio

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Tomando como ejemplo el proceso de solicitud de divisas CADIVI,Identificar los factores clave de la calidad del servicio.	"5,1) Factores claves de la calidad del servicio. 5,2) Indicadores clave del servicio 5,3) Calidad del servicio y trabajo en equipo. 5,4) Cooperación integrada hacia la satisfacción del cliente. 5,5) Identificación de oportunidades de mejora."	2.00 horas teóricas y 2.00 horas prácticas (4.00 horas totales)