# Programa Formativo

ACCIÓN DE FORMACIÓN:

CURSO HERRAMIENTAS PARA EL DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN GERENCIAL

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) |

# Programa Formativo (cont.)

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. | "¿Qué es la comunicación? La asertividad La comunicación efectiva. Los cambios en el individuo necesarios para mejorar la comunicación. Realimentación positiva y Realimentación correctiva. 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 2.00 horas prácticas (3.00 horas totales) |