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

GMV-FT-0805

Programa Formativo

ACCIÓN DE FORMACIÓN:

CURSO SUPERVISIÓN DE PERSONAL

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: Introducción a la Gerencia del Servicio

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Identificar los elementos de satisfacción integral de la clientela, basados en la gerencia de servicios.	"1,1)El servicio al cliente como prioridad de la organización. 1,2) La cadena de valor. Cultura organizacional vs. cultura individual. 1,3) Interrelación Empleado-Cliente-Supervisor."	1.00 horas teóricas y 0.00 horas prácticas (1.00 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.	"2,1) Motivación y éxito laboral. 2,2) Importancia de la motivación. 2,3) 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
Describir la utilización de herramientas básicas de supervisión, en base a sus características, aplicación operativa y como elemento de atención e integración de los colaboradores en el negocio de servicios bancarios.	"3,1) La Planificación: en qué consiste. Para qué sirve. Ventajas. Importancia. Supuestos. Características. Finalidad. 3,2) La organización: definición. Razones para organizarse. La integración del equipo de trabajo. 3,3) La dirección y su importancia: Cómo dirigir. 3,4) El control y cómo ejercerlo."	2.00 horas teóricas y 2.00 horas prácticas (4.00 horas totales)

Programa Formativo (cont.)

UNIDAD 4: La comunicación

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Desarrollar destrezas que faciliten el mejoramiento de la calidad gerencial, valiéndose del manejo adecuado de la comunicación.	"4,1) ¿Qué es la comunicación? 4,2) La asertividad. 4,3) La comunicación efectiva. Los cambios en el individuo necesarios para mejorar la comunicación. 4,4) Realimentación positiva y Realimentación correctiva. 4,5) El arte de escuchar y de lograr empatía con el cliente. 4,6) La información como medio para lograr elevados niveles de satisfacción."	2.00 horas teóricas y 2.00 horas prácticas (4.00 horas totales)

UNIDAD 5: Liderazgo

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Valorar el liderazgo como función dentro de la organización.	"5,1) Concepto. 5,2) Tipos de liderazgo 5,3) Fórmula para conseguir clientes totalmente satisfechos a través del liderazgo. 5,4) El trabajo del líder. 5,5) Cuándo hacer cambios. 5,6) Qué pasa cuando un colaborador no encaja en su puesto. 5,7) Cómo ser el mejor líder 5,8) El modelo de Lee Cockerell 5,9) Cuánto tiempo debe dedicar el líder a sus colaboradores. 5,10) Las situaciones difíciles. 5,11) Los procesos."	2.00 horas teóricas y 2.00 horas prácticas (4.00 horas totales)