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

GMV-FT-1137

Programa Formativo

ACCIÓN DE FORMACIÓN:

CURSO TALLER DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CLIENTE E IMAGEN CORPORATIVA

DURACIÓN:

8.00 horas [5.00 hora(s) teórica(s) y 3.00 hora(s) práctica(s)]

OBJETIVO GENERAL:

PROPÓSITO:

DIRIGIDO A:

UNIDADES PROGRAMÁTICAS

UNIDAD 1: Imagen Corporativa

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Identificar criterios y comportamientos que impactan en la imagen corporativa de la empresa.	"1. Visión y Misión de la empresa. 2. Políticas 3. La Marca y su valor 4. Filosofía de la calidad 5. Imagen corporativa. 6. Imagen personal como componente de la imagen corporativa: conductas, atuendo laboral, normativa. 7. Concordancia entre intereses personales y los empresariales. 8. El cliente como centro del negocio."	1.00 horas teóricas y 0.00 horas prácticas (1.00 horas totales)

UNIDAD 2: El servicio al cliente

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Identificar los fundamentos del servicio al cliente y su relación con la fidelidad hacia la marca.	"1. Fundamentos del servicio al cliente. 2. La fidelidad del cliente y su impacto en el logro de la visión empresarial y personal."	1.00 horas teóricas y 0.00 horas prácticas (1.00 horas totales)

UNIDAD 3: Calidad del servicio

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Tomando como ejemplo un servicio frecuente de la empresa, Identificar los factores clave de la calidad del servicio.	"1. Factores claves de la calidad del servicio. 2. Indicadores claves del servicio 3. Calidad del servicio y trabajo en equipo. 4. Cooperación integrada hacia la satisfacción del cliente. 5. Identificación de oportunidades de mejora. 6. La comunicación."	1.00 horas teóricas y 1.00 horas prácticas (2.00 horas totales)

UNIDAD 4: Inteligencia Emocional

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Identificar el valor de la inteligencia emocional durante la atención al cliente.	"1. Manejo adecuado de las emociones. 2. El arte de sonreír. 3. El interés sincero en la atención al cliente"	1.00 horas teóricas y 0.00 horas prácticas (1.00 horas totales)

Programa Formativo (cont.)

UNIDAD 5: La satisfacción del cliente

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Identificar esquemas de desempeño orientados hacia la satisfacción de los requerimientos del cliente.	"1. El triángulo del servicio. 2. La gerencia del servicio. 3. La satisfacción del cliente como norte del negocio: factores que la determinan. 4. Momentos de la verdad en la relación con el cliente."	1.00 horas teóricas y 2.00 horas prácticas (3.00 horas totales)