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

GMV-FT-1201

Programa Formativo

ACCIÓN DE FORMACIÓN:

CURSO ATENCIÓN INTEGRAL AL USUARIO

DURACIÓN:

16.00 horas [6.00 hora(s) teórica(s) y 10.00 hora(s) práctica(s)]

OBJETIVO GENERAL:

PROPÓSITO:

DIRIGIDO A:

UNIDADES PROGRAMÁTICAS

UNIDAD 1: Imagen Corporativa

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Valorar el efecto de la imagen personal y corporativa como factor de satisfacción en los usuarios de un servicio.	"1) Aspectos de la imagen corporativa. 2) Perfiles del servicio y conductas que promueven la satisfacción total."	1.00 horas teóricas y 2.00 horas prácticas (3.00 horas totales)

UNIDAD 2: La Comunicación efectiva

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Comprender el uso de aspectos de la comunicación efectiva para el mejoramiento de la atención al usuario.	"1) La comunicación efectiva. 2) El arte de escuchar y de lograr empatía con el cliente. 3) La información como medio para lograr elevados niveles de satisfacción."	2.00 horas teóricas y 2.00 horas prácticas (4.00 horas totales)

UNIDAD 3: Manejo del conflicto

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Comprender el uso de técnicas de manejo adecuado de conflictos para el mejoramiento de la atención al usuario.		1.00 horas teóricas y 2.00 horas prácticas (3.00 horas totales)

UNIDAD 4: Gerencia del servicio

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Valorar la gerencia del servicio como elemento que influye en los usuarios para sentirse satisfechos.		1.00 horas teóricas y 2.00 horas prácticas (3.00 horas totales)

Programa Formativo (cont.)

UNIDAD 5: Inteligencia emocional

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Comprender el uso de aspectos de la inteligencia emocional para el mejoramiento de la atención al usuario.	"1) La inteligencia emocional 2) El manejo adecuado de las emocionales. 3) El arte de sonreír. 4) Perfiles del servicio y conductas que promueven la satisfacción total del usuario."	1.00 horas teóricas y 2.00 horas prácticas (3.00 horas totales)