

## DESCRIPTOR OFERTA FORMATIVA

### IDENTIFICACIÓN

<b>Nombre</b>	<b>Técnicas y herramientas de calidad de servicio</b>
<b>Modalidades de Enseñanza</b>	Presencial
<b>Horas Disponibles</b>	16
<b>Código Sence</b>	1237930070
<b>Dirigido a</b>	Está dirigido principalmente a ejecutivos y asistentes y en general quienes ocupan puestos que estén relacionados con contacto con personas.
<b>Objetivos Generales</b>	Al término del taller los participantes estarán en condiciones de aplicar técnicas y herramientas calidad de servicio con el fin de potenciar las competencias laborales de las personas en base a conocimientos entregados

### INTRODUCCIÓN

El curso se constituye en una oportunidad de desarrollar técnicas y herramientas que permitirán identificar las necesidades desarrollando la gestión y estrategias que permitan el desarrollo de un servicio y atención de calidad al cliente, orientado a la satisfacción de las necesidades del mismo.

### CONTENIDOS

Requerimiento de los clientes	Condiciones y protocolos	Contingencias y contacto con clientes
<ul style="list-style-type: none"> <li>Introducción a la calidad de servicio.</li> <li>Requerimientos</li> <li>Solicitudes.</li> <li>Escucha activa.</li> <li>Administración de tiempo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades.</li> <li>Condiciones.</li> <li>Protocolos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contingencias.</li> <li>Seguimientos de procesos.</li> <li>Estado de avances.</li> <li>Contacto con clientes.</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Objetivo</b>
Mediante este módulo, los alumnos aplicarán técnicas y herramientas relacionadas con los requerimientos de los clientes.	Mediante este módulo, los alumnos obtendrán herramientas relacionadas con necesidades, condiciones y protocolos.	Mediante este módulo, los alumnos aplicarán técnicas y herramientas relacionadas con contingencias y contactos con cliente.

#### Productos, servicios y necesidades

- Entrega de productos y servicios.
- Satisfacción de necesidades.
- Valorizar el negocio

## DESCRIPTOR OFERTA FORMATIVA

### Objetivo

Mediante ese módulo, los alumnos podrán aplicar técnicas relacionadas con productos, servicios y satisfacciones de necesidades.

### ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS MODALIDAD PRESENCIAL

Adquisición de Conocimiento	Adquisición de Habilidades	Adquisición de Actitudes
<p>Las clases teóricas se desarrollaran a través de la exposición de los contenidos por parte del relator asistido con material escrito y audiovisual. Se realizará en forma individual con supervisión directa en donde se explicará los procesos técnicos relacionados a través de las herramientas informáticas descritas.</p>	<p>A través de guías de trabajo, el relator contextualizará el uso de las herramientas contables e informáticas con el objeto de dar soluciones prácticas y concretas a las reales necesidades de los trabajadores en el puesto de trabajo.</p>	<p>En general se fomentarán actitudes comunicacionales y de colaboración a través de las actividades prácticas relacionadas al contenido en las cuales se valoraran las opiniones tanto de los alumnos como la del relator.</p>

### PERFIL DEL RELATOR

Profesional o técnico de las ciencias sociales con al menos 5 años de experiencia comprobable. Experiencia como docente o facilitador de procesos en la formación y capacitación en adultos. Mínimo 3 años.