

DESCRIPTOR OFERTA FORMATIVA

IDENTIFICACIÓN

Nombre	Técnicas de protocolo e imagen corporativa
Modalidades de Enseñanza	Presencial
Horas Disponibles	16
Códigos Sence Asociados	1237947873
Dirigido a	El programa está orientado a los trabajadores de la organización que ocupen cargos como ejecutivos comerciales, de atención a clientes que deban realizar funciones donde deban manejar conocimientos actualizados en esta materia.
Objetivos Generales	Se espera que al finalizar el programa, los participantes estén en condiciones de entregar un servicio de atención de calidad al cliente, mediante la aplicación de técnicas de protocolo e imagen corporativa.

INTRODUCCIÓN

La necesidad de impartir este curso surge en función de lo que nuestros clientes de empresas manufactureras y de servicio, consideran como una de las temáticas más importantes de abordar para solucionar las situaciones que se presentan.

Introducción	Normas protocolares	Lenguaje protocolar
<ul style="list-style-type: none"> - Nociones básicas. - Identidad corporativa. - Nuestra empresa. - Imagen corporativa. - Características de la empresa. - Ventajas/beneficios de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Normas protocolares. - Formas de presentación y cortesía. - Gestos y posturas. - Lenguaje verbal y corporal. - El buen vestir y los accesorios. - Tipos de reuniones: Formales, informales, de trabajo, de negocios, presentaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Lenguaje protocolar. - Tipos de lenguaje. - Lenguaje y significados. - Lenguaje escrito: Redacción de documentos formales: Carta, memorando, invitaciones, condolencias. - Agradecimientos
Objetivos	Objetivos	Objetivos
Mediante este módulo, los alumnos aplicarán los conceptos, elementos básicos y características de las empresas y su imagen corporativa.	Mediante este módulo, los alumnos podrán aplicar los conceptos, elementos relacionados con las diferentes normas protocolares.	Mediante este módulo, los alumnos aplicarán las técnicas relacionadas con el lenguaje protocolar

Calidad de servicio
<ul style="list-style-type: none"> - Calidad de servicio. - Comunicación efectiva. - Fases de la comunicación efectiva.

DESCRIPTOR OFERTA FORMATIVA

- Expectativas de la calidad de servicio o gestión y comunicación en la calidad del servicio.

- Actitud y capacidad de servicio.

Objetivos

Mediante este módulo, los alumnos podrán aplicar las herramientas prácticas relacionadas con la calidad de servicio

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 área 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.