

DESCRIPTOR OFERTA FORMATIVA

IDENTIFICACIÓN

Nombre	El proceso de servicio y la automotivación
Modalidades de Enseñanza	Presencial
Horas Disponibles	8
Códigos Sence Asociados	1237951399
Dirigido a	El programa está orientado a administrativos y operarios, para que desarrollen habilidades que permitan gestionar la propia motivación.
Objetivos Generales	Emplear técnicas de motivación laboral de forma diaria con el fin de ofrecer un servicio a los clientes de forma óptima y eficiente.

INTRODUCCIÓN

La idea de este curso es crear un espacio de cambio positivo, mayor calidad de vida, salud y bienestar en los participantes, mejorando las relaciones interpersonales, la colaboración e integración, tanto en su vida personal como laboral. de este modo, se busca mejorar la perspectiva de los trabajadores, orientándola a una mirada más positiva de su entorno y actividades, y fomentar además, una actitud positiva sobre su labor en el ámbito del trabajo.

CONTENIDOS

Liderando el proceso de servicio	Generar planes de acción	El impacto de la planificación del proceso de servicio en el equipo
<ul style="list-style-type: none"> - El factor confianza. - El factor actitud positiva. - El factor comunicación y factor aprendizaje. - El factor de conciencia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer planes de servicios, de acciones individuales. - Establecer planes de acción colectivos. - Estrategias de planificación del proceso del servicio. - Clasificación de las tareas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Integración del equipo. - Reconocimiento de las metas para el equipo. - Los modelos de gestión, la comunicación y los tiempos. - Los actos de reconocimiento y aprendizaje.
Objetivos	Objetivos	Objetivos
Mediante este módulo, los alumnos podrán emplear conceptos básicos de servicio para su aplicación en el trabajo.	Mediante este módulo, los alumnos aplicarán planes de acción para desarrollar un proceso de servicio eficaz.	Mediante este módulo, los alumnos podrán aplicar la planificación de un proceso de servicio con la finalidad de aumentar el trabajo en equipo.



DESCRIPTOR OFERTA FORMATIVA

La Motivación del equipo

- Sensibilidad en las fortalezas y debilidades.
- La relación de confianza.
- Diagnóstico de la autoestima.
- Taller: cómo me motivo.
- Apoyo del equipo hacia mis objetivos.
- Ejercicio para la toma de confianza.
- Dinámicas de automotivación.

Objetivo

Mediante este módulo, los alumnos aplicarán la motivación de equipo en las labores diarias con el objetivo de entregar un servicio eficiente en todas las áreas de la organización.

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS MODALIDAD PRESENCIAL

Adquisición de Conocimiento	Adquisición de Habilidades	Adquisición de Actitudes
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.	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.	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.

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.