

DESCRIPTOR OFERTA FORMATIVA

IDENTIFICACIÓN

Nombre	Elementos básicos del producto
Modalidades de Enseñanza	Presencial
Horas Disponibles	16
Códigos Sence Asociados	1237951526
Dirigido a	El programa está orientado a administrativos con el fin de aumentar su conocimiento empresarial.
Objetivos Generales	Aplicar los conocimientos de la empresa y del producto de forma diaria con el fin de ofrecer un servicio de calidad, óptimo y confiable a los clientes.

INTRODUCCIÓN

La atención al cliente busca entregar respuesta o solución a las consultas o problemas de todos los clientes, y que ellos experimenten este servicio de forma positiva, de esta forma se fideliza al cliente con la organización, ya que se sienten escuchados por la organización. Un cliente contento seguramente estará mucho más dispuesto a adquirir nuevos productos/servicios de la empresa. De este modo, se ha desarrollado un programa orientado al desarrollo de conocimiento de la empresa, el producto, sus beneficios, entre otras cosas, que permitan conocer aún más la empresa y sus servicios.

CONTENIDOS

La cultura organizacional	Los productos y servicios	Las coberturas y los beneficios
<ul style="list-style-type: none"> - La organización y su funcionamiento. - Organigrama, distribución de las dependencias, funciones y responsabilidades. - La organización y su cultura. - Obligaciones, derechos y beneficios para el trabajador. - Las fortalezas de la organización y las diferencias con la oferta del mercado competitivo. - Los referentes corporativos. - Las áreas productivas y de servicios. - Visita en terreno de las dependencias operativas. 	<ul style="list-style-type: none"> -Cuál es el producto y que es el servicio. - Como se presta el servicio. - La oferta comercial. - Los productos adicionales. - Las tarifas y los planes comerciales. 	<ul style="list-style-type: none"> - El mercado y las oportunidades de negocios. - Características de la inteligencia social y los negocios. - Los beneficios adicionales y sus características. - Protección y derechos de los clientes.
Objetivos	Objetivos	Objetivos
Mediante este módulo, los alumnos podrán emplear conceptos básicos, cultura organizacional para su aplicación en el trabajo.	Mediante este módulo, los alumnos identificarán los productos que ofrece la organización con el fin de entregar un servicio acorde con la organización	Mediante este módulo, los alumnos reconocerán la cobertura y beneficios de los clientes, productos para un adecuado desempeño laboral.

DESCRIPTOR OFERTA FORMATIVA

Formularios, contrato, comercialización del producto y servicio

- Reconocimiento de los formularios y sus características.
- Llenado de formularios.
- Reconocimiento del contrato y sus características.
- Llenado del contrato, análisis de las cláusulas, derechos y obligaciones.
- Revisión y análisis de los folletos promocionales.
- El proceso de comercialización y ventas.

Objetivo

Mediante este módulo, los alumnos aplicarán los conocimientos de contratos y de comercialización de los productos y servicio en las labores diarias dentro 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 con experiencia en área de servicio a personas con al menos 5 años de experiencia comprobable. Experiencia como docente o facilitador de procesos en la formación y capacitación en adultos. Mínimo 2 años.