|  |
| --- |
| NOMBRE DEL CURSO: ATENCIÓN AL CLIENTE Y EXCELENCIA EN EL SERVICIO |
| OBJETIVO GENERAL: Al finalizar el curso el capacitando desarrollará actitudes y habilidades en la cultura de Atención al cliente turístico, necesarias para brindar un servicio de excelencia. |
| DIRIGIDO A: Funcionarios que brinden atención al cliente. |
| DURACIÓN: 20 HRS. |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| TEMA | SUBTEMA | ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE | MATERIAL DIDÁCTICO, EQUIPO Y/O HERRAMIENTAS | ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN | TIEMPO |
| 1. Turismo en Quintana Roo | 1.1Turismo en Quintana Roo  1.2 Clasificación del turismo  1.3 Empresas turísticas que brindan servicio al turista | Exposición del instructor  Método de preguntas  Instrumento de evaluación inicial  Exposición del docente  Participación grupal  Elaboración de un collage con los atractivos del Estado, principalmente del municipio | Equipo básico:   * Laptop * Cañón * Hojas blancas * Rotafolio * Hojas de rotafolio * Lápices * Plumones * Hojas de colores * Revistas * Resistol * Tijeras | Aplicación de evaluación diagnóstica  Guía de Observación | 4:00hrs. |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| TEMA | SUBTEMA | ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE | MATERIAL DIDÁCTICO, EQUIPO Y/O HERRAMIENTAS | ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN | TIEMPO |
| 2. Servicio de Calidad | 2.1 ¿Qué es el Servicio de Calidad?  2.2 Los beneficios de brindar un Servicio de Calidad  2.3 El costo de la No Calidad  2.4 Lo que se requiere para brindar un Servicio de Calidad  2.5 El momento de la verdad  2.6 ¿Cómo nos evalúa el Cliente? | Exposición del instructor  Lluvia de ideas  Participación grupal | Equipo básico:   * Laptop * Cañón * Hojas blancas * Rotafolio * Hojas de rotafolio * Lápices * Plumones | Asistencia  Participación activa | 4:00 hrs |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| TEMA | SUBTEMA | ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE | MATERIAL DIDÁCTICO, EQUIPO Y/O HERRAMIENTAS | ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN | TIEMPO |
| 3. Habilidades para mejorar la Atención al Cliente | 3.1 Leer la mente del Cliente  3.2 La importancia de comunicarse correctamente  3.3 Aprendiendo a escuchar  3.4 Habilidades en el Teléfono  3.5 Ofreciendo más al Cliente | Exposición del instructor  Lluvia de ideas  Participación grupal  Dinámica teléfono descompuesto | Equipo básico:   * Laptop * Cañón * Hojas blancas * Rotafolio * Hojas de rotafolio * Lápices * Plumones | Asistencia  Participación activa | 4:00 hrs  . |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| TEMA | SUBTEMA | ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE | MATERIAL DIDÁCTICO, EQUIPO Y/O HERRAMIENTAS | ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN | TIEMPO |
| 4 Servicio al turista | 4.1Confianza  4.2 Satisfacción Asegurada  4.3 Resolución de una Queja  4.4 Manejo de Clientes Enojados  4.5 Trabajar en Equipo | Exposición del Instructor  Preguntas y respuestas  Representación de casos | Equipo básico:   * Laptop * Cañón * Hojas blancas * Rotafolio * Hojas de rotafolio * Lápices * Plumones | Guía de Observación | 4 horas |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| TEMA | SUBTEMA | ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE | MATERIAL DIDÁCTICO, EQUIPO Y/O HERRAMIENTAS | ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN | TIEMPO |
| 5 Buscando la excelencia | Concepto de personalidad    Aspectos de la personalidad    La personalidad y las oportunidades de trabajo  Las relaciones en el trabajo y mi desempeño | Exposición del Instructor  Preguntas y respuestas  Test de personalidad  Composición acerca de lo que veo de mi trabajo y mis aspiraciones  Mis compromisos y propuestas para mejorar en el trabajo. Elaboración de una carta | Equipo básico:   * Laptop * Cañón * Videos * Hojas blancas * Rotafolio * Hojas de rotafolio * Lápices * Plumones | Guía de observación  Cuestionario final | 4 horas |