|  |
| --- |
| **NOMBRE DEL CURSO: LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE** |
| **OBJETIVO GENERAL: Desarrollar las habilidades y actitudes necesarias para ofrecer un servicio de calidad, cumpliendo con la misión de la empresa y despertando la vocación de servicio para incrementar las entradas económicas.** |
| DIRIGIDO A: EL PERSONAL QUE LABORA EN LAS OFICINAS DEL DIF COZUMEL. |
| HORAS: 20 HRS. |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| TEMA | SUBTEMA | ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE | MATERIAL DIDÁCTICO, EQUIPO Y/O HERRAMIENTAS | ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN | TIEMPO |
| 1. La empresa Competitiva  2. Mi Cliente | * 1. ¿Qué necesita una empresa competitiva?   2. La razón de existir de una Empresa   3. Respetando el contrato   4. Lo que compra el Cliente   2.1 Definición de Cliente  2.2 Tipos de Cliente  2.3 Actitudes del Cliente y sus Emociones | Exposición del instructor  Lluvia de ideas  Método de preguntas  Instrumento de evaluación inicial  Exposición del docente  Participación grupal  Lluvia de ideas | Equipo básico:  Lap top  Cañón  Hojas blancas  Rotafolio  Hojas de rotafolio  Lápices  Plumones | Aplicación de evaluación diagnóstica  Participación dinámica | 3:00hrs.  5:00hrs. |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| TEMA | SUBTEMA | ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE | MATERIAL DIDÁCTICO, EQUIPO Y/O HERRAMIENTAS | ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN | TIEMPO |
| 3. Servicio de Calidad  4. Habilidades para mejorar la Atención al Cliente | 3.1 ¿Qué es el Servicio de Calidad?  3.1.1 Los beneficios de brindar un Servicio de Calidad  3.1.2 El costo de la No Calidad  3.1.3 Lo que se requiere para brindar un Servicio de Calidad  3.1.4 El momento de la verdad  3.1.5 ¿Cómo nos evalúa el Cliente?  4.1 Leer la mente del Cliente  4.2 La importancia de comunicarse correctamente  4.3 Aprendiendo a escuchar  4.4 Habilidades en el Teléfono  4.5 Ofreciendo más al Cliente | Exposición del instructor  Lluvia de ideas  Participación grupal  Exposición del instructor  Lluvia de ideas  Participación grupal |  | Asistencia  Participación activa  Asistencia  Participación activa | 4:00 hrs  6:00hrs. |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| TEMA | SUBTEMA | ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE | MATERIAL DIDÁCTICO, EQUIPO Y/O HERRAMIENTAS | ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN | TIEMPO |
| 5. Buscando la Excelencia | 4.6Confianza, Satisfacción Asegurada  4.7 Resolución de una Queja  4.8 Manejo de Clientes Enojados  4.9 Trabajar en Equipo  5.1 ¿Cómo ser un mejor servidor?  5.2Haga que su Cliente lo recomiende | Exposición del instructor  Lluvia de ideas  Participación grupal  Exposición del instructor  Cierre con participación del grupo y aclaración de dudas |  | Asistencia  Participación activa | 2:00hrs. |
|  |  |  |  |  |