



Categoría	MYPE
CODIGO	MYPE-COME-COME-001
Fecha	25/07/2009
Paginas	Página 1 de 2


ESTRUCTURA CURSO DE CAPACITACIÓN

Nombre del Curso	Servicio al Cliente
Objetivo General del Curso	Aplicar estrategias de atención orientadas a detectar y satisfacer las necesidades del cliente favoreciendo la imagen del servicio
Código	MYPE-COME-COME-001
Licencia Habilitante	NO
Nº de Horas	40
Módulos de Aprendizaje	Módulo 1 Motivación y actitud Módulo 2 Calidad de la atención Módulo 3 Manejo del conflicto

Perfil de entrada de los participantes	Dueños, socios, gerentes y/o trabajadores de microempresas.
---	---

Nombre del Módulo 1 Motivación y actitud	
Aprendizajes Esperados	Criterios de Evaluación
Actuar proactivamente	<ol style="list-style-type: none"> 1.Repara siempre en las necesidades del cliente 2.Cuida especialmente su relación y atención con el cliente 3.Intenciona sus actitudes bajo el concepto de ayuda permanente al cliente 4.Promueve un trato afable y cordial aún con los clientes internos 5.Sonrie permanentemente en su trato con personas 6.Disfruta al relacionarse cordialmente con otras personas

Nombre del Módulo 2 Calidad de la atención	
Aprendizajes Esperados	Criterios de Evaluación
Atender clientes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saluda cordialmente a los clientes 2.Consulta por las reales necesidades del cliente 3.Aclara todas las dudas del cliente 4.Ofrece alternativas similares al cliente 5.Planifica , en conjunto con la empresa, sus actividades y desafíos 6.Trata a los clientes considerando sus diferencias y deseos 7.Entrega una apariencia y cuidado personal incuestionable

		Categoría	MYPE
		CODIGO	MYPE-COME-COME-001
		Fecha	25/07/2009
		Paginas	Página 2 de 2

Nombre del Módulo3 Manejo del conflicto	
Aprendizajes Esperados	Criterios de Evaluación
Manejar conflictos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplica siempre el autocontrol 2. Evita constantemente caer en una situación de ira 3. Oculta cualquier expresión de mal carácter 4. Persigue acuerdos mutuamente beneficiosos 5. Descubre los motivos ocultos que generan un conflicto

Perfil del Relator	<p>Profesional o técnico del área ocupacional asociada al curso de capacitación, con a lo menos 3 años de experiencia en el rubro que, además de desarrollar materiales de enseñanza, guías de aprendizaje y pruebas de desempeño, etc., cumpla el rol de un facilitador que asiste, guía, interactúa, apoya, ayuda, supervisa y evalúa a los participantes, con el fin de monitorear en cada uno de ellos, el proceso de desarrollo de la(s) competencia(s) deseada(s), asegurándose que esta meta sea lograda.</p>
---------------------------	--

Perfil de Egreso de los Participantes	Atender clientes en un claro clima de armonía y satisfacción total
--	--