



Sol Consultoría

Nombre del curso:

“Comunicación, Trabajo en Equipo, Servicio al cliente y Excelencia al Servicio al Cliente”

Introducción:

Este curso busca desarrollar las habilidades comunicacionales de los individuos y equipos de trabajo, fomentando el trabajo en equipo, la integración y una cultura de Servicio al Cliente tanto interno como externo

Objetivo General:

1. Aprender y Desarrollar habilidades y estrategias Comunicacionales.
2. Fomentar y Desarrollar el trabajo en Equipo
3. Desarrollar e internalizar el concepto de Cultura de Servicio al Cliente.

Objetivos específicos:

1. Desarrollar Habilidades Comunicacionales específicas
2. Fortalecer el trabajo en Equipo y Potenciar el Liderazgo

Metodología: una clase expositiva presencial con dinámicas grupales e individuales, dividida en 12 módulos y una prueba final escrita.

N° y Nombre del Módulo	Objetivos	Contenido	Actividades	Hora Teórica	Hora Práctica
1.- Comunicación Asertiva, Efectiva y Estratégica	Diferenciar ente concepto de Estrategias, Técnicas y tácticas	Definición de los conceptos de Comunicación Asertiva, Comunicación Efectiva y Comunicación Estratégica en relación a corto, mediano y largo plazo. Habilidades Comunicacionales: Oír, Escuchar Activamente y observar, empatía , interpretar, preguntar, explicar, verificar y retroalimentar	Dinámica del Globo Gigante presentación individual de los participantes, Dinámica de los nuevos Corchos, Diálogo entre Pares informal, espontáneo y natural.		
2.- Trabajo en Equipo	Comprender la diferencia entre grupos y equipos. Desarrollar conceptos de Colaboración, participación, Flexibilidad, pensamiento flexible, Cambio, Resistencia al cambio.	Definiciones de Grupo y Equipo. Técnicas Automotivación	Ejercicio y competencia en grupos, Crear un disfraz o Uniforme.		
3.- Cultura de Servicio al Cliente	Desarrollar, internalizar y Mejorar el concepto de Cultura en relación al Servicio al Cliente	Definiciones de Cultura, de Servicio y Clientes (externo e interno(Juego de Roles. Venta de intangibles; Dominantes Hostil Cordial y Sumiso Hostil Cordial		
HORAS					
HORAS TOTAL CURSO					

Paz Pazmiño Valenzuela
Asistente Social y Coordinadora
Paz.pasmino@gmail.com
98887625
ssolconsultoria@gmail.com

Sergio Rojas Gayoso
Psicólogo Facilitador y Consultor
66708110 (02) 27258306
ssolconsultoria@gmail.com