

SANTO
TOMÁS

EDUCACIÓN
CONTINUA



MODALIDAD
100% ONLINE

CURSO

Código Sence 1238011924

GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LOS SERVICIOS

PARA
CURSOS EMPRESAS
EXCLUSIVOS

Santo Tomás Educación Continua

Tiene sus orígenes en el año 2000, creada como una unidad cuya finalidad es proporcionar la capacitación para el trabajo, con altos estándares de calidad técnica y académica para las demandas de personas naturales, instituciones públicas y empresas privadas.

La política de calidad de Santo Tomás Educación Continua tiene como meta ser un referente nacional en la industria de la capacitación satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes y otras partes interesadas, entregando servicios de calidad reconocida y estandarizada, mediante el mejoramiento continuo y sistemático de nuestros procesos y el cumplimiento de los requisitos legales y/o otros reglamentarios aplicables al Sistema de Gestión de la Calidad por parte de todo el personal.

Reconocimiento que queda demostrado al trabajar con grandes empresas nacionales prestándoles servicios de capacitación permanente, lo que se suma a una de nuestras principales fortalezas que es la gran cobertura nacional a lo largo de Chile.

Contamos con certificación vigente, para el Sistema de Gestión de la Calidad, a través de SGS, en conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y NCh 2728:2015.



Objetivo general

Diseñar estrategias de gestión de servicio, orientado a satisfacer las necesidades de los clientes.

Dirigido a

El curso está dirigido a técnicos y profesionales insertos en el mundo laboral.

Objetivos específicos

- Reconocer la importancia de la gestión de servicio y sus características.
- Valorar la importancia de la comunicación dentro de la gestión del servicio.
- Manejar técnicas y estrategias efectivas para una buena gestión de servicio.
- Elaborar estrategias personales de gestión de servicio a personas.

Contenidos

Módulo I. Gestión de servicio.

1. Qué es la gestión de servicio.
2. Clasificación y tipos de servicio.

Módulo II. Técnicas de comunicación en la gestión de servicio.

1. Técnicas de comunicación en la gestión del servicio.
2. La importancia de la comunicación en la gestión del servicio a personas y en la negociación efectiva.
3. Barreras de la comunicación en la gestión del servicio a personas.

Módulo III. Cultura de servicio enfocada en el cliente.

1. La cultura del servicio
2. Técnicas para una eficiente gestión de servicio.
3. Estrategias para desarrollar una cultura de servicio.

Módulo IV. Aplicación de estrategias para una eficiente gestión de servicio.

1. Desarrollo de estrategias para la gestión del servicio.
2. Condiciones para una eficiente gestión de servicio.

Metodología

Programa en modalidad e-learning asincrónica en plataforma virtual la cual promueve, a través de contenidos y actividades en línea, el desarrollo autónomo de los procesos de aprendizaje de los participantes.



Horarios.

La modalidad de impartición, permite a los estudiantes maximizar sus tiempos, puesto que dispone de acceso a los recursos de aprendizaje desde la plataforma y con acceso desde cualquier dispositivo móvil con conexión a Internet.



Actividades.

Los participantes exploran e internalizan los contenidos a través de los elementos dispuestos para su aprendizaje en la plataforma Stecdigital, tales como recursos multimedia, foros, pizarra informativa, wiki, sistema de mensajería, tareas, entre otros. Además, cada módulo cuenta con actividades prácticas de aplicación y sus instrucciones.



Material complementario.

Cada módulo cuenta con material descargable en base a normas, leyes o lecturas complementarias.



Evaluaciones.

El curso cuenta con evaluación diagnóstica, evaluaciones formativas y sumativas para asegurar la adquisición de los aprendizajes esperados.



Canales de comunicación.

La plataforma dispone de un foro de consulta moderado por el docente y que da soporte a discusiones y opiniones en línea, permitiendo a los participantes intercambiar ideas respecto a los temas tratados. El docente responde las inquietudes en un plazo no superior a las 48 horas posteriores.



Seguimientos y soporte.

Durante el proceso de aprendizaje, los participantes son siempre acompañados por un docente experto. Además, la plataforma cuenta con un Centro de Ayuda virtual donde los participantes pueden canalizar requerimientos técnicos y administrativos en cualquier momento.



MODALIDAD
100% ONLINE

SANTO
TOMÁS[®]

EDUCACIÓN
CONTINUA

PARA
CURSOS EMPRESAS
EXCLUSIVOS