

**CURSO**

Nombre curso:  
Código Sence:  
Duración

**SERVICIO AL CLIENTE**

**18 Horas**

**ORGANISMO CAPACITADOR**

Nombre de fantasía:

Razón Social:

RUT:

Certificación:

Dirección:

Correo Electrónico:

Fono:

**DIMAC**

**CAPACITACION Y DESARROLLO DIGITAC LTDA.**

**76.038.112-8**

**NCH 2728 E ISO 9001:2008**

**Calle Sotero del Rio #508 of. 402**

**Santiago Centro, Santiago-Chile**

**[capacitacion@dimacltda.cl](mailto:capacitacion@dimacltda.cl)**

**22697 0350 – 22697 9664**

**DIMAC**

## TEMARIO

### OBJETIVO:

Al finalizar el curso, los participantes estarán en condiciones de mejorar su atención y orientar sus negocios para la atención óptima del cliente.

### TEMARIO:

#### INTRODUCCION

- Qué es el servicio
- Principios del servicio
- Estructura del servicio
- La ganancia a través de las personas

#### PARTE 1

- Clasificando la esencia del negocio
- Creando una misión
- Defina su mercado Meta
- Cómo lo ven a Ud. sus clientes

#### PARTE 2

- Fijación de criterios para servicios de calidad
- Las dos dimensiones de los servicios de calidad al cliente
- Los criterios de los servicios de calidad en la práctica

#### METODOLOGIA DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

La metodología utilizada será de clases teóricas basadas en un profundo análisis de temas a tratar y además serán planteados puntos de vista desde la diversidad de realidades y situaciones, así se pasará a las clases prácticas con los conocimientos de base ya adquiridos en la clase teórica y serán aplicados con la supervisión del Equipo Docente. Se contemplan algunas de estas clases prácticas con los materiales y equipos adecuados destinados para estos efectos.

#### MODALIDAD PEDAGOGICA

Cada curso utilizará una metodología activo-participativa, que permita un mayor dinamismo, entendiendo que la mejor forma de aprender y de interactuar, es que los participantes “aprendan haciendo”.

## **EVALUACION DIAGNOSTICA PREVIA**

Nuestra empresa se encuentra en condiciones de realizar Evaluaciones de Diagnóstico en forma previa al comienzo del Curso, con tal de determinar el nivel base y así homologar los conocimientos de los participantes con el material a utilizar en la capacitación.

## **REUNION DE COORDINACION**

En el caso que sea necesario, Dimac Capacitación Ltda. Tendrá una Reunión presencial con los encargados de la capacitación de la Empresa o Institución, con el fin de coordinar y afinar detalles del curso, en algunos casos estas podrán ser realizadas vía telefónica o teleconferencia.

## **EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD**

Ajustar el curso a los requerimientos de los alumnos ya que este se puede realizar en las instalaciones de la empresa solicitante o en salas a convenir. (Según propuesta) El curso se realizara en el número de sesiones acordadas con el programa de capacitación propuesto.

## **POST- VENTA**

- Ceremonia de cierre de curso.
- Informe de las características generales de la capacitación.
- Informe de notas y asistencia.
- Informe con grafico estadístico de la encuesta de satisfacción.
- Todos los informes se adjuntan en una carpeta que se encontraran en nuestras oficinas para cualquier respaldo e información del participante.

## **MATERIAL DIDACTICO**

Dimac Capacitación Ltda. pondrá a disposición de cada participante el material necesario para el adecuado desarrollo del Curso. Según el alcance del Curso se definirá el material necesario.

Manual de Curso confeccionado por Nuestra OTEC en conjunto con el Equipo Docente.  
Carpeta de Apuntes.  
Set de Lápices

## **PERFIL DE NUESTROS INSTRUCTORES O RELADORES**

Los Relatores de este Curso son Profesionales altamente calificados, con amplia experiencia laboral y docente en el área.

Cada Relator ha sido capacitado en técnicas metodológicas de enseñanza participativa, como así también se le ha inducido en las políticas y reglamento interno de nuestra empresa.

## **CERTIFICADO**

Todos los participantes recibirán un Diploma por participación en el curso y los que cumplan los requisitos de aprobación, recibirán un Certificado de Aprobación de nuestra organización.

## **EQUIPOS CON LOS QUE CUENTA DIMAC PARA LA EJECUCIÓN DEL CURSO EN INSTALACIONES DE LA EMPRESA**

- Notebook.
- Data Show

**DIMAC**