

## TÉCNICAS DE SERVICIO AL CLIENTE PARA PERSONAL DE SEGURIDAD

### OBJETIVO GENERAL

Al término del taller los participantes, serán capaces de identificar y desarrollar habilidades para manejar diferentes situaciones con sus clientes, en forma creativa y eficaz, además de mantener buenas relaciones interpersonales y entregar un servicio de calidad.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Reconocer el servicio como una estrategia de diferenciación y manejar técnicas que le permitan entregar un servicio de calidad.
- Manejar herramientas de comunicación, que les permitan manejarse positivamente con sus clientes.
- Practicar y aplicar habilidades de autocontrol en el manejo de situaciones conflictivas con los clientes.
- Practicar y aplicar habilidades de manejo interpersonal para manejar en forma segura y asertiva las situaciones difíciles.

### PROGRAMA

#### **Módulo 1: Excelencia en el servicio a clientes.**

El servicio una estrategia competitiva. Triangulo del servicio. Imagen personal imagen corporativa. El rol del personal de Contacto. Momentos de verdad, Momentos críticos. El ciclo de servicio. Rol del guardia: Responsabilidades y funciones. Evaluación confianza y toma de decisiones. Taller de aplicación.

#### **Módulo 1: La Comunicación Interpersonal.**

¿Que es la comunicación?. Escuchar es diferente a oír. ¿Quienes son nuestros clientes?. Excelencia en el escuchar activo. ¿Cómo escuchar a los clientes?. Juicios y Afirmaciones. Sintonizando con los clientes. Los quiebres y las posibilidades de acción. ¿Cómo hacer peticiones? ¿Como establecer compromisos? ¿Como ganarse la confianza del cliente?. Taller de aplicación.

#### **Modulo 2: Situaciones Conflictivas y Autocontrol**

Tipología de situaciones Conflictivas. Reacciones negativas del personal y del público. La agresión verbal. La agresión física. Autocontrol Personal. Imagen corporativa. Situaciones difíciles e identidad corporativa. Política de la compañía.

#### **Modulo 3: Habilidades psicosociales**

Manejo del estrés post-situación difícil. Diferencia entre quejas y reclamos. Tips para el manejo de reclamos en terreno. Habilidades de Manejo del Lenguaje Corporal. Postura corporal. Distancia interpersonal. Contacto visual. Gestos y ademanes. Manejo del lenguaje verbal: habilidades de Manejo de Voz. Modulación, tono y entonación, ritmo y volumen de voz. Taller aplicación.



## FICHA TÉCNICA

Código Sence : 12-37-7878-90  
 Duración : 16 horas cronológicas  
 Fecha 1 : 18-20-25-27-29 de mayo  
 Fecha 2 : 11-13-18-20-25 de agosto  
 Fecha 3 : 18-20-23-25-27-30 de noviembre  
 Horario : de 18:30 a 21:42 horas  
 Lugar de realización : Av. Viel 1497, Santiago. (Alt. Metro Rondizzoni)

Valor participante :	VALOR NORMAL	10% ACHS - Ex-alum UBO	15% Fuerzas Armadas	20% CC Los Andes
	\$ 130.000	\$ 117.000	\$ 110.500	\$ 104.000

## INFORMACION GENERAL

Dirección de Capacitación : Av. Viel 1497, Santiago. Metro Rondizzoni  
 Teléfonos : (562) 4774155 – 4774133  
 Correo electrónico : [capacitacion@ubo.cl](mailto:capacitacion@ubo.cl)  
[www.ubocapacitacion.cl](http://www.ubocapacitacion.cl) - [www.ubo.cl](http://www.ubo.cl)

- Una vez iniciada la actividad de capacitación, no se aceptará la postergación del curso, ni se hará devolución del dinero
- La Dirección de Capacitación de la Universidad Bernardo O'Higgins se reserva el derecho de posponer la fecha de inicio o suspender la actividad, si no hay la cantidad de alumnos mínimos.
- En cada actividad de capacitación, el alumno recibirá un material de apoyo, con los contenidos tratados en clases y con el reglamento interno de las actividades de capacitación.
- Al término de la actividad se entregará un certificado de aprobación a los alumnos que cumplan con una asistencia mínima de un 75% y un promedio de notas igual o superior a 4.0, en escala de 1.0 a 7.0., además se les entregará un Diploma otorgado por la Dirección de Capacitación de la Universidad.
- Si un alumno debidamente inscrito no cumple con estos requisitos, y por consiguiente pierde el derecho a financiamiento de SENCE, no cabrá derecho a devolución de los montos cancelados a la Universidad y el contratante deberá hacerse cargo del pago del 100% del valor del curso para ese alumno si no existe un acuerdo previo. Si un alumno debidamente inscrito en las actividades de capacitación es retirado por el contratante, no cabrá devolución alguna de los montos cancelados por ese alumno.
- Mediante ficha de inscripción interna de la Dirección de Capacitación, orden de compra de la empresa o del Organismo Técnico Intermedio de Capacitación OTIC correspondiente, el cliente acepta los términos y condiciones establecidos en este documento.

