



# CURSOS

## **CURSO CAUTIVANDO AL CLIENTE A TRAVÉS DE UN SERVICIO INTEGRAL**

### **FUNDAMENTACIÓN**

Este curso nace en respuesta a la necesidad de las empresas que necesitan capacitar a sus colaboradores para el desarrollo de las competencias que permiten atender y satisfacer los requerimientos de los clientes externos e internos.

En la actualidad, los clientes son mucho más exigentes. El conocimiento de sus derechos, el nivel de información que poseen sobre lo que necesitan, sobre lo que deben exigir y el aumento de sus expectativas, han facilitado este cambio. Ante este perfil de consumidor o usuario, resulta fundamental desarrollar en el personal cuya actividad laboral tenga relación directa con la atención de clientes, las actitudes y habilidades de comportamiento que permitan una relación cliente-proveedor exitosa y lograr los objetivos planteados organizacionales y personales.

### **OBJETIVO GENERAL**

Al término del curso los participantes serán capaces de distinguir y aplicar técnicas que permitan brindar un servicio integral al cliente a través de la automotivación, la comunicación interactiva y la calidad del proceso logrando obtener la confianza del cliente.

### **DIRIGIDO A**

Administrativos, secretarías y/o personal con cargos de contacto permanente con clientes, usuarios y público en general.

### **DURACIÓN**

16 horas cronológicas

## METODOLOGÍA

Para lograr una efectiva y eficiente transferencia de conocimientos y adquisición de habilidades, este curso considera la utilización del concepto de: aprender aplicando.

Se consideran las siguientes metodologías:

Horas Teóricas:

- Clases expositivas e interactivas, donde el alumno realiza y responde preguntas al relator con apoyo de material audiovisual (PowerPoint, transparencias, películas, etc.).

Horas Prácticas:

- Discusión y análisis colectivo de los principales tópicos con la ayuda del relator, con análisis de diversos ejemplos.
- Talleres y ejercicios prácticos.
- Evaluación del curso.

## REQUISITOS DE APROBACIÓN

### Asistencia

Los participantes deben cumplir con un mínimo de asistencia del **75%** durante la realización del programa.

### Evaluación

Los participantes deben obtener una calificación final igual o superior a **4,0** en la escala 1,0 a 7,0 para aprobar el programa.

Los participantes que cumplan con las exigencias del programa, recibirán un certificado de aprobación otorgado por la Universidad Bernardo O'Higgins.

**Nota: Las personas que no cumplan con el requisito de aprobación no recibirán ningún tipo de certificación.**

## **PROGRAMA**

- Módulo I: Modelo de la Gestión Escolar.
- Módulo II: Competencias Directivas para una adecuada gestión
- Módulo III: Necesidades educativas v/s calidad de los procesos de enseñanza aprendizaje.
- Módulo IV: Objetivos y metas institucionales
- Módulo VI: Propuesta de plan anual educativo.

## **ANTECEDENTES GENERALES**

### **FICHA TÉCNICA**

Consulte por código SENCE o ID de Convenio Marco

Duración	: 16 horas
Fecha inicio	:
Horario	:
Lugar de realización	: Calle Fábrica N° 1990, 2° piso Santiago (metro Rondizonni)
Valor por participante	: \$

### **Consulte por descuentos y formas de pago.**

**La Universidad se reserva el derecho a posponer fecha de inicio o suspender la actividad, si no hay la cantidad de alumnos mínimos.**

### **INFORMACIONES:**

Dirección de Capacitación

Dirección : Fábrica 1990 P°2 – Santiago (Metro Rondizonni)  
Teléfonos : 224772222 – 224772224 -224772225 - 224772226  
e-mail : [capacitacion@ubo.cl](mailto:capacitacion@ubo.cl)  
Página web : [www.ubocapacitacion.cl](http://www.ubocapacitacion.cl) - [www.ubo.cl](http://www.ubo.cl)

- Toda actividad de capacitación no es conducente a título o grado académico
- Toda actividad de capacitación deberá inscribirse en SENCE con al menos 48 horas antes de la fecha de inicio del curso (días hábiles).
- Una vez iniciada la actividad de capacitación, no se aceptará la postergación del curso, ni se hará devolución del dinero
- 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.
- Si un alumno debidamente inscrito no cumple con los requisitos de aprobación, 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.
- La Dirección de Capacitación de la Universidad Bernardo O'Higgins, realiza cursos cerrados a empresas, de acuerdo a sus necesidades de capacitación.