



Programa del curso: Gestión efectiva del servicio a la persona usuaria

Propósito del módulo:

Que las personas participantes aprendan e interioricen la técnicas comunicacionales y relacionales que son cruciales para brindar un efectivo servicio a los clientes internos y a los clientes externos o usuarios institucionales con la finalidad de satisfacer los requerimientos y necesidades de dichos clientes, aportando una atención basada en integridad, calidad y proactividad, contribuyendo a la mejora constante del servicio al usuario en todas sus aristas.

Objetivos específicos

- Comprender el rol integral del servicio al usuario y las implicaciones que se derivan de la interacción tanto con los clientes internos y los usuarios (clientes) externos.
- Valorar la importancia de la trazabilidad del servicio a los usuarios en sus respectivos contextos con la finalidad de ajustar las tácticas de servicio en función de las diversas situaciones que se presentan.
- Conocer los roles y perfiles del servicio y su enfoque como medios para crear un ambiente de atención basado en la premisa de que el cliente es el centro neural de toda acción de servicio.
- Aplicar metodologías, técnicas y protocolos de servicio que permitan brindar un servicio estándar, sin fluctuaciones ni altibajos.
- Interiorizar técnicas comunicacionales y neurolingüísticas que permiten al servidor desarrollar una disciplina de servicio constante y sostenible.

Contenido temático:

- Qué es servicio al cliente?
- ¿Cómo valoran los clientes (externos) el servicio que reciben de la empresa?
- Análisis de casos breves sobre la valoración del servicio que hacen los clientes
- ¿Qué es la experiencia del cliente?
- ¿Cuál es la ruta de la experiencia de los clientes y qué efectos tiene en la satisfacción final que obtienen?
- 4 habilidades blandas necesarias para fomentar el espíritu de servicio.
- Habilidad 1: Cortesía.
- Habilidad 2: Empatía.
- Habilidad 3: Tolerancia.
- Habilidad 4: Inteligencia emocional.
- Importancia del adecuado manejo de la comunicación interpersonal.



- Respuesta a reclamos, quejas, y situaciones análogas: cómo manejar esas situaciones difíciles y dar respuesta efectiva y oportuna al cliente: Importancia de los protocolos de servicio.
- El manejo de incidentes críticos con clientes y usuarios: Gestión efectiva de conflictos.
- Aspectos emocionales y neuro lingüísticos a considerar en las relaciones entre personas y equipos.
- Manejo y abordaje de incidentes críticos internos.
- Principales elementos en la comunicación.
- Tipos de comportamientos en una comunicación.
- Barreras que dificultan el desarrollo adecuado del proceso comunicativo.
- Elementos que intervienen en la comunicación no verbal y su importancia.
- Técnica de la escucha activa.
- Técnica de la comunicación persuasiva.

Duración:

El curso tiene una duración de 24 horas, 12 horas sincrónicas y 12 asincrónicas

Perfil de la persona facilitadora

Marco Vinicio Masís Carmona es consultor Senior en Gestión Estratégica de Talento y de Talento Humano, con más de 20 años de experiencia profesional como gerente, investigador, consultor y facilitador en estrategias para potenciar el talento humano en las organizaciones. Ha impartido más de 200 talleres y seminarios sobre diversos tópicos relacionados con el desarrollo humano con base en corrientes epistemológicas de constructivismo y andragogía.

Desde el año 2006 a la fecha ha es investigador, consultor y profesor en el tema de las competencias laborales en el CICAP de la Universidad de Costa Rica, que se imparte principalmente a funcionarios públicos. En el año 2012 fue acreditado por este ente con la norma ISO 9001 como profesional en el área de Educación Continua/Consultoría para intervenir en las organizaciones públicas y de la economía social. Además, es experto en metodologías participativas mediante grupos focales para construir aprendizajes significativos.