

Grupo Lihuenko

Selección y Consultoría
de Recursos Humanos



Curso de capacitación:

ATENCIÓN DE PÚBLICO Y MANEJO DE CONFLICTOS



“El Desarrollo de las personas y la contratación de colaboradores claves, es una inversión para el éxito de toda organización”



Catálogo
Convenio Marco



CONTACTA NUESTROS SERVICIOS A TRAVÉS DE:

Melania Pérez
MPEREZ@GRUPOLIHUENKO.CL
+56 9 4285 3977

DESCRIPCIÓN:

Este curso está orientado a entregar las herramientas necesarias para desarrollar las competencias indispensables para lograr una atención de calidad y un manejo eficiente de los conflictos que se producen con los clientes externos y /o internos.



OBJETIVOS:

- Conocer y comprender los conceptos de conflictos, negociación, mediación, resolución y atención efectiva de público.
- Adquirir habilidades de manejo y resolución de situaciones de alto estrés ligado a la atención de público y ambiente laboral.
- Aprender a empatizar y responder asertivamente ante situaciones de conflicto, manejando las emociones negativas que se pudieran generar en éste tipo de instancias.

METODOLOGÍA:

El módulo de capacitación se desarrollará mediante clases teóricas y prácticas, basadas en el método de aprender - haciendo. Se suman el desarrollo de actividades grupales e individuales, en las cuales los participantes realizarán ejercicios y casos, relacionando los contenidos con la experiencia, para una mayor internalización.

La metodología experiencial utilizada incorpora dinámicas de carácter grupal, apuntando a una lógica de fortalecimiento de lo aprendido en los equipos de trabajo, reforzando los conocimientos gracias a la reflexión común.



Catálogo
Convenio Marco

Dirección
ChileCompra
Innovación • Acceso • Servicio

CONTACTA NUESTROS SERVICIOS A TRAVÉS DE:

Melania Pérez
MPEREZ@GRUPOLIHUENKO.CL
+56 9 4285 3977

CONTENIDOS:

1. Servicio de Calidad

- Análisis de la Organización, estudio del entorno y cultura.
- La Visión y la Misión.
- Orientación de Servicio, el usuario-cliente como centro.
- Cliente - Usuario: Definición.
- El Servicio como Producto.

2. El Proceso de Atención a los Usuarios – Clientes

- Reconocimiento de Necesidades.
- Satisfacción de las Necesidades.
- Servicio Adicional, valor agregado.

3. Comunicación y Relación con los Clientes - Usuarios

- El Arte de escuchar (Genera Empatía y Comprensión).
- Conceptos básicos de una Comunicación Eficaz.
- Consideraciones especiales de atención presencial y telefónica.
- Uso correcto del vocabulario.

4. La Calidad del Personal

- Generar una actitud Positiva.
- La importancia de la Motivación.
- Manejo el estrés en el puesto de trabajo.
- Grupos de trabajo y equipos de trabajo



Catálogo
Convenio Marco



Dirección
ChileCompra
Innovación • Acceso • Servicio

CONTACTA NUESTROS SERVICIOS A TRAVÉS DE:

Melania Pérez
MPEREZ@GRUPOLIHUENKO.CL
+56 9 4285 3977

CONTENIDOS:

5. Manejo de Conflictos

- ¿Qué es un Conflicto?
- El proceso de un Conflicto.
- Tipos de Conflicto.
- Fuentes del Conflicto.
- Tipos de clientes conflictivos.
- Manejo y resolución: la importancia del buen diagnóstico.
- Etapas y formas de la resolución de conflicto.
- Inteligencia Emocional y el manejo de conflictos.

Dirigido:

A todos los Perfiles

Los programas son modificables de acuerdo a los requerimientos de cada Organización

Duración: 20 horas pedagógicas

Horario:

Primer día 09:00hrs a 18:00hrs.

Segundo día 09:00hrs a 18:00hrs.

Código de Convenio Marco: 1031012



Catálogo
Convenio Marco

Dirección
ChileCompra
Innovación • Acceso • Servicio

CONTACTA NUESTROS SERVICIOS A TRAVÉS DE:

Melania Pérez
MPEREZ@GRUPOLIHUENKO.CL
+56 9 4285 3977

Lugar de Realización: La capacitación puede ser realizada tanto en dependencias del cliente como en algún salón de Hotel o instalaciones a convenir con la organización.

Certificados:

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.

Inscripción y Matricula:

- Los alumnos interesados en el curso deben llenar el formulario de inscripción en nuestra página Web.
- www.grupolihenko.cl . Formulario que constituye solo Reserva de Cupo. (copiar link directo)
- El alumno se entenderá matriculado con la inscripción y emisión de la orden de compra correspondiente.
- La orden de compra debe ser Emitida a nombre Grupo Lihuenko Ltda.



Nota: Todos los cursos que imparten Grupo Lihuenko están Exentos de IVA

Rut 76.115.183-5

FORMAS DE PAGO
30 días Contra factura



Catálogo
Convenio Marco

Dirección
ChileCompra
Innovación • Acceso • Servicio

CONTACTA NUESTROS SERVICIOS A TRAVÉS DE:

Melania Pérez
MPEREZ@GRUPOLIHUENKO.CL
+56 9 4285 3977