



CÓDIGO: P-7/01
DISEÑO Y DESARROLLO DE
CURSO

NÚMERO DE PÁGINA 1 de 4	FECHA DE VIGENCIA 19 de Octubre de 2011	N°MODIFICACIÓN 00	ANEXO 02
----------------------------	--	----------------------	-------------

DESCRIPTOR CURSO
MEJORANDO LA EXPERIENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE EN EL PUESTO DE TRABAJO

I. ANTECEDENTES GENERALES

- | | |
|----------------------------|--|
| 1. Código SENCE | : 1237907750 |
| 2. Código Interno | : MES-PT |
| 3. Nombre del Curso | : MEJORANDO LA EXPERIENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE EN EL PUESTO DE TRABAJO. |
| 4. Número de Participantes | : GRUPOS CERRADOS DE 30 PERSONAS. |
| 5. Horas | : 08:00 |

II. POBLACIÓN OBJETIVO

- | | |
|----------|--|
| 1. Cargo | : Manipuladores de alimentos de servicios de alimentación. |
|----------|--|

III. OBJETIVO GENERAL DEL CURSO

Los participantes serán capaces de brindar buena atención a los clientes, aplicando las normas y procedimientos de buen servicio en el área de alimentación.

IV. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL CURSO

A partir de las diferentes unidades de aprendizaje, el participante:

- Será capaz de aplicar procedimientos estandarizados que aseguren la calidad en la atención del servicio de alimentación.
- Podrá describir los diferentes tipos de clientes, a partir de la obtención de herramientas para mejorar la experiencia del servicio.
- Será capaz de aplicar habilidades comunicativas, mediante el reconocimiento y puesta en práctica de un proceso básico de comunicación.

V. PROGRAMA

1. Procedimientos estandarizados que aseguren la calidad en la atención del servicio de alimentación:

Superando expectativas:

- Expectativas del cliente: ¿Qué tipo de servicio de alimentación le gustaría recibir?, ¿Cómo satisfacer al cliente?



CÓDIGO: P-7/01
DISEÑO Y DESARROLLO DE
CURSO

NÚMERO DE PÁGINA 2 de 4	FECHA DE VIGENCIA 19 de Octubre de 2011	N°MODIFICACIÓN 00	ANEXO 02
----------------------------	--	----------------------	-------------

- b. Procedimientos estandarizados que aseguran la calidad en la atención del servicio de alimentación.

2. Tipos de clientes, a partir de la obtención de herramientas para mejorar la experiencia de servicio:

- a. Comunicándose con el cliente: ¿qué comunicamos? , ¿Cuándo comunicamos? ver, escuchar, interpretar.
b. Comunicación verbal.
c. Comunicación no verbal.
d. Comunicando emociones.
e. Comunicación efectiva.

3. Habilidades comunicativas, mediante el reconocimiento y puesta en Práctica, un proceso básico de comunicación:

- a. Sirviendo clientes.
b. Tipología de clientes.
c. Técnicas básicas de servicio al cliente.
d. Protocolo de excelencia en el servicio.

VI. METODOLOGÍA

- La metodología aplicable al desarrollo del curso apunta con énfasis al "saber hacer", "esto es".
- El docente desarrollará expositivamente los conceptos en el tema y actividades que apunten a la aplicación de dichos conceptos en situaciones de realidad.
- Se realizarán clases expositivas orientadas a aspectos prácticos de temas tratados.
- La metodología estará basada en un enfoque de competencias laborales utilizando como base el constructivismo.
- La metodología se basará en un enfoque de competencias laborales.
- El instructor apoyará la auto evaluación del grupo.
- La teoría será tratada en aula a través de clases expositivas y apoyadas de medios audiovisuales referentes a los temas del curso.
- El trabajo práctico del aprendizaje será realizado en las áreas en las cuales se produzca interacción con los clientes

		CÓDIGO: P-7/01 DISEÑO Y DESARROLLO DE CURSO	
		NÚMERO DE PÁGINA 3 de 4	FECHA DE VIGENCIA 19 de Octubre de 2011

VII. EVALUACIÓN

Se consideran las siguientes evaluaciones:

- Evaluaciones parciales de aprendizajes esperados, a partir de las actividades prácticas realizadas, y según pautas de observación y cotejo.
- Evaluación Escrita Final, estructurada con preguntas de alternativas a responder desde los contenidos tratados durante la jornada.
- Informe de la actividad: Se presentará un informe final, en el cual se indicará el aprendizaje obtenido vs el aprendizaje esperado, a través de indicadores que se medirán durante el curso (antes, durante, después).

VIII. CONDICIONES DE APROBACIÓN

Se considerará aprobado a todo aquel participante que cumpla con las siguientes condiciones:

- Obtenga una evaluación final del curso – sobre una escala de 1,0 a 7,0 – Igual o superior a 4,0.
- Cuento con un porcentaje final de asistencia igual o superior al 75%.

IX. MATERIALES Y RECURSOS

1. Material Audiovisual:

- Proyector multimedia.
- Parlantes.
- Contenido Audiovisual de materias relacionadas con el curso.
- Proyector
- Computador Portátil.

2. Material Gráfico:

- Manual del participante.
- Lápices.
- Test Escritos.
- Encuestas de Satisfacción.
- Diplomas de participación.
- Manual con tipología de clientes, manejo de objeciones técnicas de ventas de 45 hojas.

3. Material para Talleres

- Papelógrafo.