



Programa del Curso Virtual: Calidad en el Servicio al Cliente con Inteligencia Emocional

Propósito del Curso-Taller

Que el participante descubra a través del curso, la relación entre Calidad de Servicio y Calidad Personal y el impacto que en el Sistema del Servicio al Cliente el reconocimiento del valor del cliente interno y externo.

Objetivo general

Ofrecer a los participantes, los conceptos básicos del Servicio al Cliente, calidad e inteligencia emocional, estableciendo las conexiones prácticas entre estos temas, fortaleciendo la cultura, el valor y la relación con los clientes internos y externos.

Objetivos específicos

1. Permitir al participante acercarse a la realidad de la función que realiza en una actividad de servicio.
2. Exponer la calidad desde la perspectiva de las brechas del servicio.
3. Brindar a los participantes la importancia de reconocer la importancia de la Inteligencia Emocional y su efecto en la relación con los clientes internos y externos.

Perfil de entrada del participante

Personal de servicio al cliente de la organización, interesado en mejorar su labor y las relaciones con los clientes y con la organización.

Perfil de salida del participante

Al concluir con el curso, los participantes tendrán claridad sobre la importancia del sistema de servicio, las relaciones que establece, la calidad como referente y el papel de la inteligencia emocional en este sistema.

Contenido temático

1. El Servicio y sus características:

Conociendo características del Sistema de Servicio.

La calidad como referente del servicio

Las brechas del servicio y su relación con la calidad.



2. Mi papel en el valor del Servicio:

La inteligencia Emocional, comprendiéndola y profundizando en ella. Las cinco esferas de la Inteligencia Emocional.

Las relaciones prácticas de la Inteligencia emocional con momentos de realidad del servicio y su calidad.

Metodología

Este curso conlleva un trabajo de exposición de conceptos y una activa participación del grupo de participantes en las actividades que se asignarán para cada sesión de trabajo. Además de que los temas consideran el desarrollo a partir de la realidad de los participantes. En el aprender-haciendo e integrando actividades extra-clase, se logra un mayor aprovechamiento de lo expuesto y el logro de los objetivos planteados.

Se desarrollará durante dos semanas de la siguiente forma:

Sesiones sincrónicas: se tendrán cuatro sesiones sincrónicas de una hora, dos por semana. Los lunes y miércoles de 7:00 p.m. a 8:00 p.m. Actividades extra-clase: Se asignarán actividades a ser desarrolladas por los participantes desde su realidad, sobre las cuales emitirán los respectivos informes, de acuerdo con la asignación dada y se enviarán al facilitador para su respectiva retroalimentación y atención en las sesiones sincrónicas. Se tendrán tres actividades en total, una después de cada una de las tres primeras sesiones.

Duración

12 horas

Perfil del consultor asociado

Edgar Vargas Barquero

Es un destacado profesional, con una formación muy amplia en diferentes campos, lo que le ha permitido desarrollarse tanto en la actividad académica como en funciones gerenciales en la empresa privada y pública, en empresas nacionales e internacionales. Inició su actividad académica como investigador en el CIGRAS de la Universidad de Costa Rica, pasando luego a la Universidad Nacional, donde apoyó el desarrollo de la Extensión Universitaria y el programa de formación de la Escuela de Ciencias Agrarias. Posteriormente labora en diferentes organizaciones privadas y funda su empresa, desde la cual lleva a cabo asesorías y capacitación a diferentes empresas. Es docente universitario y actualmente brinda cursos de Gerencia Estratégica, Técnicas de Mercadeo de Servicio, Formulación y Evaluación de Proyectos en la Universidad Nacional.



Ha sido empresario, gerente comercial, gerente administrativo y financiero, entre otras actividades.

Cuenta con más de 35 años de experiencia profesional y amplia formación como consultor y asesor empresarial, ejecutivo corporativo con experiencia internacional, profesor universitario, motivador, especialista en administración de proyectos, servicio al cliente, y creador de la Estrategia del Diamante del Servicio.

Ha estado ligado a dos estrategias que promueven el desarrollo de Costa Rica, la Estrategia Siglo XXI y el Consejo para la Promoción de la Competitividad de Costa Rica.

Su formación académica incluye una Maestría en Administración de Empresas por National University, con énfasis en Banca y Finanzas, Ingeniero Agrónomo por la Universidad de Costa Rica y Coach Ejecutivo certificado por TISOC en el programa profesional de TISOC-Universidad Latina. Adicionalmente cuenta con los cursos de especialidad de la Maestría con énfasis en Mercadeo y Ventas por FUNDEPOS Alma Mater y estudios en Psicología Industrial.