



## **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. 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.