



## CURSO: CULTURA Y GESTIÓN DE SERVICIOS

### > Objetivo del Curso

El curso busca reforzar conocimientos y habilidades para profesionales que quieran desarrollar una cultura de servicio en sus negocios o participar en la instalación de una dentro de la empresa donde trabajan. El participante aprenderá conceptos que le faciliten identificar, crear, apoyar e implementar prácticas asociadas con un servicio de calidad para clientes internos y externos de una empresa.

### Contenido curso online:

#### Módulo 1: Conceptos y comportamientos básicos para la calidad en la atención al cliente.

**Reconocer los conceptos básicos que definen la calidad en la atención al cliente.**

- Caso: La historia de Nuts4nut
- Cliente interno y cliente externo
- Valores tangibles en la atención al cliente
- Cultura de servicio
- Calidad en la atención al cliente
- Ciclo del servicio
- Mapa para alcanzar la excelencia
- Caso: Starbucks
- Propósito y valores de una empresa
- Identificación y satisfacción de las necesidades de los clientes

#### Módulo 2: Comunicaciones: una herramienta para gestionar el servicio

**Valorar el rol que cumplen las comunicaciones en la contingencia y la facilitación del proyecto empresarial.**

- Rol de las comunicaciones internas de una empresa
- Rol de las comunicaciones externas de una empresa
- Caso: Minera San José
- Fortaleciendo la calidad de servicio
- Gestión de un plan comunicacional
- Fidelización del cliente a través de las comunicaciones

#### Módulo 3: Fallos y comportamientos en el servicio

**Reconocer el impacto y la resolución de problemas asociados a un mal servicio**

- Caso: Proveedor de productos congelados
- Costes de un mal servicio
- Protocolo frente a errores en el servicio
- Indicadores de calidad
- Consecuencias de un mal servicio
- Cómo enfrentar una crisis
- Reforzar el propósito original del proyecto
- Capacitación y retroalimentación

#### Módulo 4: Calidad se servicio: Beneficio para la empresa y sus clientes (interno y externo)

**Identificar prácticas y beneficios asociados a una atención al cliente de excelencia**

- Caso: Altavista y Coca-Cola
- Sobresaliendo en el mercado por "cómo hago lo que hago"
- Técnicas para mejorar el ambiente laboral del cliente interno
- Estrategias de integración del cliente interno
- Actitud, comportamiento y destrezas
- Gestión de la mejora continua
- Estilo empresarial como factor de publicidad



**Profesor del curso:**  
**Juan Francisco Luna**

Psicólogo, Pontificia Universidad Católica de Chile, Chile. Diploma en Desarrollo Organizacional, Universidad de Chile, Chile. Magíster en Dirección Estratégica de Recursos Humanos, Pontificia Universidad Católica de Chile, Chile.

Se ha desempeñado en cargos ejecutivos en el área de Recursos Humanos, en empresas del sector servicios premiadas por su gestión de personas. Fue editor del libro "Directores de Orquesta: Competencias para liderar", publicado por El Mercurio para su programa de formación de jefaturas. Además, posee amplia experiencia docente en diferentes instituciones de educación superior.

Actualmente es miembro de la Society for Human Resource Management (SHRM) y la Association for Training and Development (ASTD)