

LIDERES GERENCIALES (LG)

El liderazgo en Servicio o Gerencial, genera una mentalidad de servicio dentro de la organización, éste permite a las personas encargadas de tomar decisiones formarse una idea clara sobre cuáles iniciativas aprobar y cuáles rechazar. Con una estrategia de servicio clara y convincente las personas que prestan servicios saben cómo servir mejor a sus clientes, la cantidad de energía e interés que la persona pueda aportar a la unión, permiten a las compañías prestar un servicio extraordinario, porque la estrategia es su guía.

Las empresas que prestan un servicio extraordinario cuentan con una estrategia de servicio clara y convincente, tienen una razón de ser que le imprime energía a la organización y define la palabra "servicio".

El valor de la estrategia de servicio está en orientar y dar energía.

¿A quién está dirigido?

A todas las personas quienes se desempeñan en las diferentes áreas de una empresa u organización y especialmente a todas aquellas con responsabilidades de coordinación, supervisión de personal con orientación a brindar un efectivo servicio de calidad a su organización y entorno relacionado.

Objetivo general

Proporcionar al participante las bases conceptuales y metodológicas que permitan liderizar una organización, como un sistema orientado hacia el cliente, utilizando como estrategia esencial la calidad del servicio.

Objetivos específicos

- Sensibilizar al personal en relación a la importancia e impacto que tiene la calidad del servicio en la captación y mantenimiento de nuestros clientes.
- Identificar y ejercitar competencias de interacción con los clientes que le permitan ofrecer un servicio de excelente calidad.
- Desarrollar planes de acción para el mejoramiento del ciclo de atención al cliente.

Contenido Programático

- EL ENTORNO EMPRESARIAL DEL SIGLO XXI
- LA VISIÓN ESTRATÉGICA DEL GERENTE LIDER
- AUTOCONOCIMIENTO
- AUTOESTIMA
- MISIÓN Y VISIÓN
- PROYECTO DE VIDA
- LAS CLAVES PARA UNA GESTIÓN EFECTIVA
- TEST DE CREENCIA CORPORATIVA

Metodología

Es un Programa de naturaleza teórico-práctica en el cual los participantes desarrollaran habilidades y destrezas en el ámbito de esta materia a nivel individual y grupal. Para lograr los objetivos previstos, el programa está concebido realizarlo de forma teórica y práctica, impartándose diariamente la parte conceptual y posteriormente los ejercicios correspondientes a nivel grupal, facilitando el aprendizaje con casos reales y/o simulados.

Modalidad: Presencial

Beneficios de atender a este curso

- Desarrollo de las destrezas y aplicación de técnicas les permita a participantes manejar un liderazgo acertado con vocación al servicio
- Internalizar en los participantes como un efectivo manejo del liderazgo orientado al servicio agrega valor en el desempeño
- Desarrollo de habilidades y aplicación de herramientas para establecer una efectiva calidad del servicio

Duración

El curso tiene una duración de Dieciséis (16) horas de docencia.

Horario

Iniciando a las 8:00 AM y concluyendo a las 5:00 PM.

Instructores que dictan este curso

- Lic. en Educación Mención Orientación.