

Centro de Desarrollo
Técnico Profesional



Universidad
Católica del
Uruguay

Programa de Formación Profesional en

Gestión de Clientes y Comunicación Efectiva

Montevideo 2017

Presentación

Establecer un contacto efectivo con el público y clientes mejorando la calidad de su comunicación es un requisito indispensable en las Organizaciones. Para lograr esto, el personal a trabajar deberán ser: orquestadores de recursos y habilidades de comunicación para mejorar la atención, la sintonía y el servicio de atención y consulta al público. El programa permite conocer un proceso de atención al público predecible y estudiado que nos permita utilizar y adaptarse a las necesidades de cada momento.

Objetivos

Se busca que quienes participen y aprueben este Programa obtengan las competencias y habilidades para:

- Lograr mejores resultados en sus comunicaciones manejando conversaciones difíciles y aprendiendo a negociar y buscar acuerdos.
- Mejorar nuestras relaciones interpersonales brindando servicio profesionales de excelencia.
- Conocer un proceso de atención al público predecible y estudiado que nos permita utilizar y adaptarse a las necesidades de cada momento.
- Escuchar a los otros y comprender lo que dicen a través de su forma de hablar y su lenguaje no verbal.
- Evitar que las pequeñas diferencias provoquen grandes conflictos.
- Saber adaptar su ritmo de comunicación con el fin de alcanzar sus objetivos.
- Superar los malentendidos en los trabajos grupales o de equipo.

Es con este propósito que el Programa de Formación Profesional en Recursos Humanos aporta conocimientos actualizados y desarrolla las habilidades necesarias para gestionar el capital humano que requieren las empresas uruguayas, proponiendo una visión integrada de las funciones y procesos del área de recursos humanos de la organización.

Público Objetivo

El Programa de Formación Profesional en Gestión de Clientes y Comunicación Efectiva está dirigido a:

- Personas que ejercen - o aspiran a ocupar - cargos medios en empresas de servicios, organismos públicos o privados, organizaciones sin fines de lucro
- Propietarios, asistentes, responsables de áreas o personas que brinden servicios.
- Estudiantes que deseen desarrollar habilidades de Comunicación, Atención y Servicios a clientes.

Diseño y Metodología de Trabajo

Se desarrolla bajo una instancia de Curso – Taller en el que los participantes preparan y participan utilizando las herramientas desarrolladas conceptualmente.

Este Programa fue diseñado en forma de módulos para facilitar el desarrollo del mismo y poder seleccionar las áreas de capacitación de interés personal o grupal.

Se prevén instancias de coaching personal y grupal para los participantes durante todo el programa. Se utilizarán dinámicas interactivas y técnicas asertivas. El diseño del programa permite actualizar experiencias de demanda de nuestra sociedad y el estudio y análisis de las mejores prácticas de Gestión de Clientes y Comunicación.

Módulos

MÓDULO	CONTENIDO	HORAS
Atención al Cliente	Comprender la importancia del marketing relacional en la construcción de relaciones duraderas y rentables con los clientes y el nuevo escenario del mercado. Reflexionar sobre los problemas y errores cometidos habitualmente en la Atención al Cliente de sus empresas. Contar con herramientas que les permitan formular estrategias de mejora en la Atención al Cliente, basadas en los conceptos de valor y satisfacción. Reconocer los conceptos claves de Gestión de Calidad, Certificación en Calidad y TQM, diferentes clases de servicios y productos, etc. Expectativas vs. Experiencias: ¿satisfacción o insatisfacción? ¿Cuáles son los atributos más valorados por los Clientes? ¿Por qué? Desarrollar un Plan de Fidelización de Clientes que comprometa a todos los niveles de la empresa.	24
Conversaciones Difíciles	Incrementar la efectividad en situaciones tales como: Gestión de quejas y reclamos y Conversaciones que se juzgan como difíciles. Se busca que, al finalizar el curso el participante valore el papel e impacto de las conversaciones en la empresa y en particular en la comunicación con el cliente. Se interiorice en algunas competencias conversacionales genéricas y aplique conceptos que son parte de la disciplina ontología del lenguaje. Reconozca la importancia de la identidad y su relación con las conversaciones. Explicaciones	12

	<p>tranquilizantes y generativas como gestionar una conversación en forma proactiva Reconocer “La conversación del que pasó”, Verdad vs. Distintas Versiones, Impacto vs. Intención y Culpa vs. Responsabilidad.</p>	
Trabajo en Equipo	<p>Se trabajará en el Concepto de equipo, los Beneficios y motivaciones de trabajar en equipo, las Etapas del desarrollo de un equipo, la técnica para la Construcción de Reglas. ¿Por qué fallan los Equipos? Las diferencias entre Grupo y Equipo. Al mismo tiempo se revisarán algunas herramientas que serán de utilidad a la hora de formar equipos efectivos, así como también, la posibilidad de ver técnicas para desarrollar habilidades de trabajo en equipo.</p>	12
Comunicación Organizacional	<p>Comprender la dinámica de la comunicación en las organizaciones modernas y su aporte para el desarrollo del negocio. Tomando los clientes como publico clave de la organización el alumno aprenderá a pensar la comunicación en las organizaciones, planificar y elaborar de mensajes efectivos tomando como base la estrategia global.</p>	24
Negociación	<p>Estudio de casos prácticas en nuestras negociaciones cotidianas con clientes, supervisores, etc. Proponemos Negociar con Método, a partir de enfocar la Conciencia, aplicar Técnicas, y desarrollar una Actitud Proactiva. Reconocer el cierre de una negociación: el estilo ganar – ganar. Evaluaciones en negociación: ¿cómo sabemos si una negociación fue exitosa? Descubrir el O.I.O Observador Interno Óptimo. Transmutar el paradigma: “lograr que el otro haga lo que yo quiero” y lograr que: “el otro quiera lo mismo que yo”. Descubrir Lo visible y lo invisible en la negociación, el árbol y sus raíces.</p>	24
Comunicación Efectiva	<p>Desarrollar una buena comunicación interpersonal utilizando técnicas y herramientas para su expansión. Expresar ideas con claridad y fluidez. Desarrollo creativo de los principios de comunicación y oratoria contemporánea. Permite Identificar y reconocer las sensaciones positivas, negativas y neutras de nuestro público y las nuestra. La Comunicación a través de La Voz y el Lenguaje del Cuerpo. Cómo crear sintonía</p>	24

	hablando el lenguaje de la otra persona.	
Calidad de Vida y Manejo del Estrés	Brinda la descripción conceptual y las herramientas prácticas necesarias para vencer las situaciones diarias de: ansiedad, presión y desmotivación que nos alejan de nuestros objetivos deseados. Facilita en la toma de conciencia y orienta al participante sobre el impacto que ejercen los hábitos de vida saludables sobre la productividad laboral.	27
Motivación	Aprender a Motivar, de la teoría a la acción .Analizar y buscar acciones para tomar acciones frente a Los Problemas de Gestión y Comunicación más frecuentes en las Organizaciones. Estrategias de Influencia y Persuasión. La persuasión interpersonal. Elementos básicos de Comunicación Informativa y persuasiva. Fases de persuasión. La Motivación personal en las Organizaciones. Placer y displacer. Motivación y emoción. Las teorías de la motivación en el campo de la investigación del aprendizaje. El miedo. Los factores de la motivación. Recursos y acciones que estimulan la motivación. Cuando asesorar, orientar o motivar con estímulos. Delegación y Motivación. Pasos, beneficios, temores y sobre el acto de Delegar. Estilos de Conducción.	36
Liderazgo	Comprender la importancia del liderazgo e identificar áreas de mejora a nivel personal. Entender las habilidades de un líder y adquirir competencias que le permitan agilizar los procesos de cambio producto de la innovación en los sistemas de gestión. Desarrollar ámbitos de confianza y compromiso que contribuyen a mantener la motivación. Aprender a coordinar acciones tanto en las dinámicas cotidianas como entre los integrantes de equipos. Autogestionar la emocionalidad facilitando la empatía y la influencia.	24
Gestión de Clientes	Brinda herramientas para apoyar la gestión de la calidad en la empresa.	24

El presente Programa se rige según el Reglamento de los Cursos y Programas de Formación Profesional especificado en la Guía de Normas y Procedimientos.

Cuerpo Docente

Gustavo Rey: Lic. En Comunicación. Facilitador de Seminarios, capacitación profesional en dinámicas de grupo, técnicas de presentación y habilidades de liderazgo. Universidad de Santa Mónica, Los Ángeles - Estados Unidos. Máster en Programación Neurolingüística Escuela de Programación Neurolingüística. Experiencia Docente: Comunicación Oral Universidad Católica del Uruguay. Comunicación y Neurolingüística. Escuela de Programación Neurolingüística. Periodismo Radial Universidad Católica de Uruguay.

Andrea Giussi: Contadora Pública, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de la República. Montevideo, República Oriental del Uruguay. Coach Ontológico certificado por Newfield Consulting U.S.A.- Consultora perteneciente a Rafael Echeverría creador del coaching ontológico. Posgrado Avanzado en Control de Gestión, Universidad Argentina de la Empresa. Buenos Aires, República Argentina. Posgrado en Marketing Universidad Católica del Uruguay Universidad Rio Grande do Sul. Técnicas de Negociación - San Diego State University. San Diego, USA Entrenamiento en la formación de Equipos de Alto Rendimiento Instituto de Formación Avanzada. Participando en la formación en empresas tales como Banco Santander, Hyundai, Mitsubishi, Ha ocupado cargos gerenciales en empresas reconocidas de plaza en las áreas de administración y finanzas. Se ha desempeñado como consultora en cambio organizacional, implementación de sistemas de control de gestión, coaching a ejecutivos y formación en empresas en Argentina y Uruguay.

Lic. Carla Brovetto: Licenciada en Comunicación Social por la Universidad Católica del Uruguay con énfasis en Comunicación Organizacional. Realizó el curso Técnicas en Consultoría de empresas y organizaciones en la Universidad Complutense de Madrid (presencial). En el ámbito laboral fue encargada de marketing e imagen corporativa (Integrated Marketing Communications) en IBM Uruguay -2005 a 2010-. Bajo ese rol también fue responsable de una línea de negocio a nivel regional (Argentina, Perú, Colombia, Venezuela, Chile y Paraguay). Actualmente se desempeña como Consultora en Cambio Organizacional para los proyectos de Global Business Services en IBM Uruguay en donde se encarga del desarrollo y ejecución de planes de comunicación organizacional para proyectos en distintas organizaciones públicas y privadas, de la implementación de la disciplina de Gestión del Cambio en diversos proyectos de tecnología y del diseño y dictado de planes de capacitación en habilidades "soft".

Lic. Paola Badiola: Licenciada en Comunicación Social por la Universidad Católica del Uruguay (2003), con énfasis en Comunicación Organizacional. Actualmente cursa la Maestría en Estudios Organizacionales de la misma Universidad. Laboralmente se ha desarrollado principalmente en el área de consultoría interna y externa, prestando servicios de diversos clientes, tales como: MICROSOFT, ABN AMRO Bank, UCM, MAPFRE, SUMMUM e IBOPE, empresa de la cual formó parte durante el período 2003 – 2004. También trabajó como ejecutiva de cuentas de una agencia de publicidad, atendiendo la cuenta de NESTLÉ en Uruguay. También se desempeñó como consultora

independiente de comunicación y participó activamente de dos proyectos editoriales: revista DERMA (estética) y revista DIXIT (Universidad Católica del Uruguay). Desde 2008 es docente titular de la asignatura “Relaciones Públicas”, correspondiente a 4to. año de la Licenciatura en Comunicación Social de la Universidad Católica del Uruguay, y también integra el equipo de tutores de Memorias de Grado de la misma Universidad.

Mariana Lezama: Máster en Gestión y Dirección de RRHH, en EUDE (Escuela - 2012, EUDE. Europea de Dirección y Empresa, Madrid - España. Programa de Dirección de Personas.-2008 Universidad Católica. Titulada en Psicología, IPSSO. Master en PNL(Programación Neuro Lingüística).Desde 2007 a la fecha es Directora Ejecutiva de RRHH para la consultora marketingconsultor.Desarrollo de Programas de Capacitación, medición de resultados con indicadores de Gestión y actividades formativas para la optimización del Capital Humano en las Organizaciones. Clientes: Abitab, Stickers, Portones Shopping, Laboratorio Roche, entre otros..Conformación de la unidad de negocios “Programas de Calidad de Vida”. Gerente de RRHH para Los 4 Ases. Empresa con 300 funcionarios distribuidos en 30 sucursales (18 locales en el interior del país y 12 locales en Montevideo).Coordinadora Senior de Capacitación y Desarrollo de Capital Humano para Multiahorro, Multiahorro Hogar y Multiahorro Express. Empresa con 3.000 funcionarios, distribuidos en 50 sucursales, tres de ellas en el interior del país). Coordinación e implementación de: actividades de capacitación conferencias y talleres dictados sobre el MANEJO EFECTIVO DEL ESTRÉS para el desarrollo del capital humano. Actividad realizada por objetivos puntuales en Montevideo y Punta del Este.Psicóloga de Clínica Gioia - medicina del Estrés.

Requisitos e Inscripciones

Se debe haber aprobado 4to. Año de secundaria o experiencia laboral de al menos 2 años en tareas que avalen las competencias requeridas para la actividad y 18 años cumplidos al momento de la inscripción al Programa.

Las inscripciones se realizarán de lunes a viernes, de 9 a 19hs en las oficinas del CDTP en el edificio central de la Universidad Católica, ubicado en Av. 8 de Octubre 2738.

Al momento de la inscripción se deberá presentar: CI, una constancia de haber culminado 4to año de secundaria, así como también el monto de la primera cuota.

Inserción Laboral

Este programa se encuentra amparado en el convenio que el Centro de Desarrollo Técnico Profesional ha firmado con importantes consultoras de recursos humanos con el fin de mejorar la inserción laboral de sus estudiantes. El sistema consiste en el envío de los Curriculum Vitae de aquellos estudiantes que se encuentren interesados en ser parte de las bases de datos de dichas organizaciones, aumentando así, su visibilidad en el mercado laboral.

Carga horaria y días de clases

El Programa consta de 231 horas dividido en diez módulos.

Régimen de clases: martes y jueves de 19 a 22hs.

Inicio: marzo de 2017.

Duración: 9 meses.

Los cursos se realizarán en el edificio central de la Universidad Católica, 8 de octubre 2738.

En caso de recuperación de clase (por ausencia de docente o modificación del cronograma por parte del CDTP) la misma será los días: martes o jueves, en el mismo horario.

Costo del programa

Número de cuotas

8

Valor de la cuota

\$4280

- La no exigencia de bachillerato completo proviene del carácter no terciario de esta propuesta.
- El Centro de Desarrollo Técnico Profesional de la Universidad Católica se reserva el derecho de realizar ajustes de fechas, horarios, contenidos y/o costos.
- El valor de las cuotas se actualiza semestralmente, en función del ajuste salarial inmediato anterior a la fecha de aplicación de la referida actualización resuelta por el consejo de salarios correspondiente al sector de actividad de la Universidad, o el IPC del semestre anterior, según el que resulte mayor. **Los ajustes se realizarán el 1º de abril y el 1º de octubre de cada año.**
- La realización de todos los cursos está condicionada a la inscripción de un número mínimo de estudiantes por grupo, establecido por la Universidad.

INFORMES E INSCRIPCIONES:

8 de Octubre 2738, Montevideo – Teléfono: 24872717 int. 6010 / 6011

Correo electrónico: cdtp@ucu.edu.uy

Página web: <http://cdtp.ucu.edu.uy>