



Instituto Tecnológico de Costa Rica

Escuela de Administración de Empresas

Programa de Actualización Empresarial

Programa Gestor en Servicio al Cliente

I. JUSTIFICACIÓN

Todos somos clientes de alguien y alguien es cliente nuestro. Todos prestamos un servicio o elaboramos un producto. La calidad del servicio a nuestros clientes puede ser la ventaja competitiva. Hoy día hay más conciencia de la necesidad de promover actitudes y destrezas personales que permitan una atención esmerada al cliente, desarrollando niveles de conciencia sobre el valor y sentido del servicio.

II. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

El Programa está comprendido de 3 módulos, que se impartirán, en seis semanas cada uno para una duración total del programa de cinco meses, cada módulo comprende 24 horas de capacitación que se imparten 4 horas por semana.

III. PLAN DE ESTUDIOS

A continuación se describe cada módulo que comprenden el Programa Gestor en Cultura de Servicio al Cliente:

Módulo I

PRINCIPIOS DE CULTURA DE SERVICIO

a. Descripción del curso

- Construcción de una Cultura de Servicios
- Liderazgo en el Servicio
- Métodos de Medición de la Calidad en el Servicio

Módulo II

HERRAMIENTAS DE LIDERAZGO PARA SERVICIO AL CLIENTE

a. Descripción del curso

- Importancia de la Cultura de Servicio
- Modelo de Cambio de la Cultura de Servicios
- Los Sistemas y Servicios

Módulo III

IMPLEMENTACIÓN DE TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

a. Descripción del curso

- Implementación de la Cultura, Sistema y Estrategia de Servicio al Cliente
- Clientes Internos y Externos
- Plan Maestro de Mejoramiento Continuo

Nota: Los contenidos de los módulos están sujetos a cambios hasta el julio 2010.

IV. REQUISITO ACADÉMICO MÍNIMO

Técnico en educación media o experiencia en el área de servicio al cliente.

V. INSTRUCTORES

Lic. Jorge Lao Largaespada, M.B.A

Presidente de la Cía. Lao y Asociados, S.A. y Consultor en Marketing de Productos y Servicios de diversa índole en todo tipo de empresas y organizaciones. Ha realizado asesorías en mercadeo, investigaciones de mercado y proyectos de planeación estratégica y gerencial impartidos en Costa Rica, Centro y Latinoamérica por veintiocho años. Ha dirigido y ejecutado investigaciones de mercado de diversa índole y complejidad en más de 20 países del continente americano. Ha brindado más de seiscientos seminarios sobre Mercadeo, Ventas, Comunicación, Mercadeo Directo, Marketing Bancario y Financiero, Cultura de Servicios y Motivación.

Lic. Miguel Aguilar Bermúdez

Presidente de ACEN S.A. (Aguilar Consultores en Estrategia y Negocios S.A.), Lexus Gestores Asociados de Proyectos S.A y Consultor Asociado de LAO & ASOCIADOS S.A. Su experiencia profesional le ha permitido desempeñarse como: Funcionario de Servicios Bancarios, Supernumerario de Tarjetas de Crédito, Ejecutivo de Inversiones de BN Vital, Asistente Gerencia de Banca de Operaciones, Jefe Unidad de Negocios y Director Corporativo Comercial del Banco Nacional de Costa Rica.

VI. HORARIOS y SEDES

Las posibilidades de horarios para el Programa Gestor en Servicio al Cliente, son los siguientes:

- Grupo 1 – San Pedro, lunes, de 5:30 p.m. a 9:30 p.m
- Grupo 3 - San Pedro, martes, de 5:30 p.m. a 9:30 p.m.
- Grupo 4 - San Pedro, sábados, de 8 a.m a 12 m.d

*La apertura de los diferentes horarios está sujeta un cupo mínimo por grupo.

VII. CRONOGRAMA

- ENTREGA Y RECEPCIÓN DE SOLICITUDES: del 18 de mayo al 22 de junio 2010
- CONFIRMACIÓN DE ADMITIDOS: 24 y 25 de junio 2010
- MATRÍCULA: 28 de junio al 06 de julio 2010.
- INICIO: del 12 al 16 de julio 2010
- FIN: del 22 al 26 de noviembre 2010

VIII. NOTA DE APROBACIÓN

Concepto	Porcentaje
Asistencia	10%
Participación en Clase (resolución de casos prácticos)	20%
Examen Final	35%
Trabajo Final (Trabajo de Investigación)	35%
TOTAL	100%

La nota mínima para aprobar el módulo es de 70.

IX. ASISTENCIA

Por la forma intensiva del programa, la presencia en clase es fundamental, por esta razón con **más de tres ausencias** el estudiante reprueba automáticamente la materia.

X. TITULO OBTENIDO

Al finalizar el Programa y cancelar los derechos de graduación, el INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA entregará un certificado por haber cumplido con los requisitos de estudio del Programa Gestor en Cultura de Servicios y Atención al Cliente.

XI. MATERIAL DIDÁCTICO

Se otorgan las diapositivas utilizadas por el profesor, la inicio de cada módulo. Otros materiales como casos o prácticas serán entregadas por el profesor en el transcurso de las clases.

XII. MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

Debe ser adquirido por el estudiante según la recomendación del profesor.

XIII. INVERSIÓN

Cancelando el programa completo por anticipado: ¢300.000, para un total de 72 horas de capacitación.

Cancelando cada módulo antes del inicio del mismo: ¢100000 por módulo, más ¢30.000 de matrícula (una única vez).

Además cada participante deberá cancelar ¢25.000 por derechos de graduación al finalizar el programa.

XVIII. MATRÍCULA

Una vez que usted haya sido admitido(a) al Programa, debe matricularse del 28 de junio al 06 de julio 2010, en las oficinas de Fundatec Zapote (25m. este de la rotonda de la Garantías Sociales), de 8:30 a.m. a 5:30 p.m., en Fundatec Cartago (Instituto Tecnológico de Costa Rica), y de 7:30 a 12:00 md y de 1:00 a 4:30 p.m o en las oficinas en ubicadas en San Pedro (50 mtrs oeste de Muñoz y Nanne altos de Pizza 2x1) de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.

Para dicho proceso deberá cancelar, ya sea el programa completo (sin matrícula) o el primer módulo más la matrícula, a través de alguna de las siguientes dos opciones:

Opción 1:

A través de cheque de empresa o tarjeta de crédito en las oficinas de Fundatec Zapote (25m. este de la rotonda de la Garantías Sociales), en Fundatec Cartago (Instituto Tecnológico de Costa Rica) o en las oficinas en ubicadas en San Pedro (50 mtrs oeste de Muñoz y Nanne altos de Pizza 2x1).

Opción 2:

A través de depósito o transferencia bancaria a nombre de Fundatec en alguna de las cuentas que se detallan abajo. Luego entregar el comprobante original de depósito o transferencia, durante el periodo de matrícula, en las oficinas de Fundatec Zapote, Cartago o San Pedro, para confeccionar el recibo respectivo.

Banco	Cuenta en colones	Cuenta en Dólares
Banco Nacional	100-01-075 00 3959-4	75 – 600029 – 3
c.c.	151 07510010039596	
Banco Bancrédito	11 50 50-7	910791 – 3
c.c.	1530 2000011505071	
Banco de Costa Rica	275-4039-8	275 – 4046 – 0
Banco Popular	161-01-00121007189– 5	161-01-0012200079-0

Realizar el depósito a nombre de Fundatec.

Nota:

Se le recuerda que el depósito o transferencia no es garantía de matrícula, sino el recibo que le extiende la FUNDATEC con la presentación de este documento.

XV. CANCELACIÓN DE LOS MÓDULOS POSTERIORES A LA PRIMERA

Los estudiantes que no cancelaron el programa completo, deben realizar el pago de los módulos segundo y tercero, antes de la primera clase de cada módulo. El comprobante de pago debe ser entregado en las oficinas de Fundatec Zapote, Cartago o San Pedro.

Nota: No se puede presentar a clases, aquel estudiante que no haya realizado la respectiva cancelación del curso anterior.

XX. CONTACTO

Leticia Rodríguez González
Teléfonos: 2281-0643, 2281-0644

Vanessa Elizondo Rivera
Teléfonos: 2550-2565

Herlyn Arias Ramírez
Teléfonos: 2550-2075

Heidy Jiménez Soto
Teléfonos: 2234-7572, 2225-7730

Fax: 2550-2565, 2281-0646
Correo electrónico: capacita@iter.ac.cr
www.tec.ac.cr/capacita

XVII. REGLAMENTO DEL PROGRAMA

1. Realizar la cancelación correspondiente al inicio de cada módulo en las fechas indicadas. De no ser así (no se podrá seguir recibiendo al participante en el curso) se procederá a su exclusión del módulo, en caso de tener alguna situación especial informarlo a la coordinación del programa.
2. En caso de requerir un cambio de grupo, este debe ser autorizado exclusiva por la coordinación del programa.
3. Perderá el módulo aquel alumno que:
 - Cuente con más de 3 ausencias sin justificación en cada módulo. Se considera como ausencia: la llegada tardía después treinta minutos de iniciada la clase, además si el estudiante se retira de lecciones después de receso.
 - Tenga una nota mínima a 70.
4. La evaluación de los participantes será tanto individual como grupal, además el estudiante debe contar al menos con la misma cantidad de tiempo que invierte dentro aula, a actividades fuera de ella.
5. Para solucionar situaciones que generen malestar personal o grupal con respecto a los programas de capacitación, se debe seguir el proceso de informar primero al profesor responsable del curso, y si en esta instancia no se resuelve, se debe comunicar a la coordinación del programa. Si el problema aún no se resuelve, el siguiente nivel será el Director (a) de la Escuela de Administración de Empresas, (teléfonos de la coordinación del programa 2550-2565 o 2550-2075, correo capacita@itcr.ac.cr).