

## HABILIDADES BLANDAS

**Precio: \$38 000**

### **Descripción general del curso**

El curso de Habilidades Blandas esta dirigido a personas que deseen tener un liderazgo en sus empresas, lugares de trabajo, hogar o comunidad, mediante normas que regulan el diario vivir, el trabajo en equipo y la atención al cliente

Se evaluará tanto de forma individual como grupal, realizando trabajos de investigación de los diferentes temas, así como talleres sobre los temas que se desarrollaran en cada clase.

### **Objetivo general**

Brindar al estudiante conocimientos sobre trabajo en equipo, liderazgo y servicio al cliente.

### **Objetivos Específicos**

Valorar la importancia del trabajo en equipo en la toma de decisiones empresariales

Analizar la necesidad de satisfacer al cliente como condición indispensable en la competitividad de una empresa.

Identificar la relevancia del liderazgo dentro del proceso administrativo

CONTENIDOS
<p>Trabajo en equipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Importancia de trabajar en equipo</li> <li>- Diferencia entre grupo y equipo de trabajo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Áreas que influyen en el trabajo</li> <li>- Requisitos para realizar el trabajo en equipo con calidad y manejar apropiadamente la crítica y los conflictos.</li> </ul>
<p>Satisfacción del cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consecuencia de no satisfacer al cliente. El ciclo del servicio (momentos de la verdad).</li> </ul>
<p>Los siete pecados del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿De quién es la obligación?</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lo que espera el cliente.</li> <li>• Excelencia en el servicio.</li> </ul>
<p>Atención a personas con necesidades especiales (no vidente, sordomudos, entre otros)</p> <p>Liderazgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto, naturaleza, componentes.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estilos básicos y teorías.</li> <li>• Autoridad o poder.</li> <li>• Tipos de líderes</li> </ul>
<p>Repaso General y prueba final escrita</p>