

Nombre de la acción formativa	<i>La aventura de diseñar un servicio al cliente superior</i>
Descripción de la actividad:	Curso virtual, donde se dan las pautas de vanguardia, teórico - prácticas, sobre la calidad personal y de servicio al cliente para impulsar organizaciones a un nivel superior.
Objetivo general:	Poner en práctica la esencia sobre el diseño de un servicio al cliente desde una perspectiva personal, primero, para luego generar culturas organizacionales de alto rendimiento.
Dirigido a:	Administradores, recursos humanos, personal de atención al cliente y colaboradores organizacionales que deban reportar a clientes internos.
Metodología de capacitación:	Desarrollo de actividades en línea
Tipo de actividad de capacitación:	Virtual
Modalidad:	Aprovechamiento.
Duración en horas	40 horas (10 horas por semana)
Recursos y materiales	Acceso a internet. Alguno de estos dispositivos para acceder el curso: Computador de Escritorio, Tableta o teléfono Smart

Diseño curricular de la acción formativa:

Objetivos específicos	Contenido temático	Actividades a realizar
Reflexionar sobre cuál es mi actitud hacia el servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. El servicio emocional 2. El comportamiento en el servicio 3. Casos de estudio para reflexionar sobre mi actitud hacia el servicio 	<ul style="list-style-type: none"> - Caso: Yellow, el caso de un taxista diferente. - Foro de discusión sobre el caso Yellow - Lectura: El arte de cautivar. - Video Caso: Paco, el mejor vendedor de empanadas del mundo. - Tarea: Lecciones aprendidas del caso de Paco.
Analizar el servicio al cliente como una experiencia personal	<ol style="list-style-type: none"> 1. El servicio como experiencia personal. 2. Casos de estudio para reflexionar sobre el valor del servicio al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Caso : Avianca - Foro de discusión sobre el caso Avianca. - Lectura: Empresas que sobresalen - Video Caso: Starbucks - Tarea: Lecciones aprendidas del caso Starbucks

Objetivos específicos	Contenido temático	Actividades a realizar
Evaluar el servicio del siglo 21	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo brindar un servicio fuera de serie? 2. Los pasos para ser extraordinario en el servicio. 3. Gestionar el momento del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Caso: La Figurita perdida de Lego. - Wiki: Cómo elaborar una encuesta de servicio al cliente. - Lectura: Grandes errores de las marcas - Video Caso: Amazon. - Tarea: Lecciones aprendidas del caso Amazon
Analizar casos de servicio al cliente que resultaron ser exitosos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Empresas mundiales que han sobresalido en servicio al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> - Caso : Ritz Carlton, una jirafa de vacaciones. - Caso United Airlines, el horario humanizado. - Caso: Mortons, se me antoja un filete. - Wiki: Montando una historia de servicio al cliente de mi empresa - Ensayo Final sobre aprendizajes del curso.

***MODALIDAD DE APROVECHAMIENTO:** Los cursos virtuales cuya modalidad sea de aprovechamiento, podrán optar por el certificado cumpliendo con un requisito un mínimo de participación del 90% del tiempo efectivo y presentar la evaluación al finalizar la capacitación, cuya nota mínima de aprobación de la prueba será de 80 puntos.

****ACTIVIDADES A REALIZAR:** Aquí se detallan los diversos medios didácticos a utilizar, por ejemplo, videos introductorios, descripción, matriz de contenidos, esquemas conceptuales, foros, wikis, lecturas, imágenes, teleclases, autoevaluaciones, pruebas, entre otros.

**ESTE DOCUMENTO Y SU CONTENIDO ES PROPIEDAD INTELECTUAL DEL
COLEGIO DE CIENCIAS ECONÓMICAS DE COSTA RICA**