

12

HORAS

CLASE PRESENCIAL

CURSO

Fortalecimiento del Trabajo en Equipo, Calidad de Servicio y Clima Laboral

PÚBLICO OBJETIVO

Colaboradores de diferentes áreas que deseen mejorar la comunicación, la atención al cliente y el ambiente laboral dentro de sus equipos.

REQUISITOS DE INGRESO

- Experiencia laboral en entornos colaborativos.
- Interés en mejorar la calidad del servicio y la convivencia laboral.

MÁS INFORMACIÓN EN
WWW.CAIUSACH.CL



FACULTAD DE
INGENIERÍA

CAIUSACH

CAPACITACIÓN CON SENTIDO

MÓDULOS Y CONTENIDOS

Módulo 1: Trabajo en equipo y colaboración efectiva

- Fundamentos y beneficios del trabajo en equipo.
- Comunicación asertiva y escucha activa.
- Roles dentro de un equipo y sinergia grupal.
- Resolución de conflictos y toma de decisiones colaborativa.

Competencias a desarrollar: Mejorará su capacidad de comunicación, cooperación y resolución de problemas dentro del equipo de trabajo.

Módulo 2: Calidad de servicio y experiencia del cliente

- Importancia de la calidad en el servicio.
- Identificación de necesidades del cliente interno y externo.
- Técnicas para mejorar la atención y superar expectativas.
- Manejo de quejas y resolución de problemas en la atención.

Competencias a desarrollar: Podrá aplicar estrategias para ofrecer un servicio de calidad, gestionar reclamos y mejorar la experiencia del cliente.

Módulo 3: Clima laboral y motivación en el entorno de trabajo

- Factores que influyen en el clima organizacional.
- Estrategias para fomentar un ambiente laboral positivo.
- Motivación y reconocimiento en el trabajo.
- Liderazgo positivo y construcción de una cultura organizacional saludable.

Competencias a desarrollar: Aprenderá a identificar y mejorar factores que afectan el clima laboral, promoviendo la motivación y el bienestar en el equipo.



MÓDULOS Y CONTENIDOS

Metodología de Capacitación Presencial

La metodología de nuestro curso presencial, está diseñada para desarrollar competencias laborales clave que mejoren el desempeño de los trabajadores, mediante estrategias activas que aseguran un aprendizaje relevante y aplicable. La fortaleza de esta metodología está dada por:

- **Interacción personalizada y contextualizada.**
- **Retroalimentación inmediata para optimización continua.**
- **Desarrollo de competencias blandas críticas.**
- **Participación activa que impulsa el aprendizaje práctico.**

Este enfoque integral garantiza que los trabajadores no solo adquieran conocimientos, sino que desarrollen las competencias necesarias para enfrentar con éxito los retos y demandas de su rol en la empresa, mejorando tanto su rendimiento individual como el del equipo.

Asistencia mínima

75% (Escala de 0 a 100%)

Nota Mínima

4.0 (Escala de 1.0 a 7.0)

Al término del curso el participante que apruebe el Sistema de Evaluación recibirá un Certificado de Capacitación otorgado por

CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL
C.A.I
FACULTAD DE INGENIERÍA
UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE



SISTEMA DE
EVALUACIÓN



FACULTAD DE
INGENIERÍA

CAIUSACH

CAPACITACIÓN CON SENTIDO