

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Duración: 5 meses

Modalidad: virtual.

Temario

Atención al Cliente

ATENCION AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

- Definición de cliente
- Tipos de clientes
- Ciclo del Servicio
- Calidad de Servicio al Cliente
- Control del Servicio al Cliente
- Lealtad al cliente

EL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE

- Fidelización del cliente
- La atención del cliente como proceso.
- ¿CRM, que es?
- Metodología de CRM
- Módulos de un CRM
- Evolución del CRM
- Ejemplos de empresas que aplican CRM

COMUNICACION Y ATENCION AL CLIENTE

- El proceso de comunicación
- Habilidades básicas de comunicación (La escucha activa y la Retroalimentación)
- Habilidades específicas de Comunicación.
- La empatía.
- Comunicación no verbal.
- Atención telefónica (Tips)
- Manejo de quejas y reclamos
- Manejo del stress

TELEMARKETING Y ENTORNOS VIRTUALES

- Concepto de telemarketing
- Aplicaciones del telemarketing
- Ventajas e inconvenientes del telemarketing

- La atención del cliente en entornos virtuales
- Los derechos del cliente.
- Legislación.

Negociación

DIMENSIONES DE LA NEGOCIACIÓN

- ¿Qué es la Negociación? ¿Por qué de su importancia?
- ¿Qué buscamos en toda negociación?
- Modelos de Negociación
- Reactivo / Proactivo

EL NEGOCIADOR Y SU MUNDO EMOCIONAL

- El Mundo de las Emociones
- ¿Qué son las Emociones?
- Coherencia entre la emocionalidad, lenguaje y corporalidad.
- La comunicación Efectiva: Habilidades que aporta al negociador
- El Poder de las Interpretación
- Escucha Empática
- Escuchar inquietudes, oportunidades y posibilidades.
- Diseño de conversaciones para promover resultados.

NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTO

- Paradigmas y Modelos Mentales.
- El conflicto como elemento de crecimiento.
- Cinco Maneras de Evadir al conflicto
- Estilos de Negociadores frente al conflicto
- Catalizador / Apoyador / Controlador / Analítico
- Identificación del Estilo en Momentos de Tensión

EL ARTE DE NEGOCIAR

- Acciones Pre-negociación
- Que tener en cuenta antes del imaginarse un Si/No
- Realizando un *checklist*
- Etapas de la Negociación
- Preparación, contacto, apertura, desarrollo, cierre y seguimiento.
- ¿Son necesarias las concesiones?
- Creando confianza

NEGOCIACIÓN POR COOPERACIÓN

- El Modelo Ganar /Ganar
- ¿Cómo se logran los acuerdos?
- 7 Elementos Básicos de esta negociación

- La Negociación Efectiva: El problema // El método // Las variantes // Algunas situaciones extremas

POSTURAS ESTRATÉGICAS DEL NEGOCIADOR

- Importancia de la Meta
- Cuando llegar a o no a un Acuerdo
- Incorporando Tácticas

Organización de Empresas

- Conceptos y modelos fundamentales de administración y organización de empresas.
- La estructura de una organización. La organización como sistema.
- La organización formal e informal. El proceso de estructuración. Delegación, departamentalización, centralización y descentralización. Principios para el diseño de la estructura.
- Modelos de estructuras: lineal, funcional y staff. Modelos no tradicionales de estructura: la estructura matricial.
- Métodos de relevamiento y representación de estructuras: Organigramas. Cursogramas. Manuales Administrativos. Formularios.
- Las relaciones de poder. Poder legítimo. Bases de poder.
- El subsistema de comunicación. Proceso: emisor, receptor, canales, ruido, lenguajes, mensajes y códigos, respuesta.
- El subsistema de información. Circuitos. Calidad y oportunidad de la información. Relación con la comunicación e influencia.
- El subsistema de control. Tipos de control. Nivel de control. Relación con Comunicación, Influencia e información. Auditoría administrativa. Control de inventarios. Estados financieros. Control presupuestario.
- Planeamiento: Concepto. El Proceso de la planeación. Fijación de objetivos.
- Tipos de planes. Niveles de planeamiento. La importancia del control en la planeación.

Liderazgo y trabajo en equipo

- Fundamentos de un equipo de trabajo.
- El trabajo en equipo.
- Roles dentro del equipo de trabajo liderazgo
- Diversidad e inclusión en un equipo de trabajo
- Cohesión y cultura organizacional
- Cooperación y colaboración en los equipos de trabajo
- Competencia en los equipos de trabajo
- Conflictos en los equipos de trabajo
- Manejo de conflictos
- Asertividad
- El proceso de la comunicación
- Comunicación efectiva y escucha activa
- Dinámicas de grupos