

SEMINARIO TALLER

IMAGEN, PROTOCOLO Y SERVICIO: Generadores de valor en su empresa

Objetivo

Tener talento, ser excelente en lo que hace o trabajar duro no son suficientes para lograr éxito personal o empresarial. Es necesario desarrollar fortalecer y/o desarrollar ciertas Habilidades Sociales que le permitan interrelacionarse con solvencia y seguridad con colaboradores, compañeros, jefes, clientes y público en general para lograr que su comportamiento contribuya a potenciar su aceptación, la de la empresa y de los servicios que allí se ofrecen.

Dirigido a:

Empresarios, gerentes o personas con colaboradores a cargo.

Contenido

Imagen Personal

- Hágase cargo de su Imagen: el mejor valor agregado que puede ofrecer
- Los componentes de la imagen. Proyéctese positivamente.
- Su imagen externa. El impacto de la imagen en las relaciones públicas de la empresa.
- La forma de comunicarse. Todo en usted emite mensajes. Las presentaciones, los saludos, lo que dice y cómo lo dice.
- Su inteligencia emocional. Su comportamiento.

Protocolo Empresarial

- Definición. Diferencia entre protocolo y etiqueta y cuándo se usan.
- Protocolo en el mundo de los negocios. Las normas vigentes.
- No es una complicación, es un conocimiento que le facilita su actuación acertada en el medio corporativo.
- Comportamiento en eventos de representatividad, su actuación refleja los valores de la empresa que representa.
- Normas en eventos sociales. Sea un buen anfitrión y un excelente invitado en el marco de los eventos que asista.

Servicio

- Relación Servicio – Cortesía – Ventas. El significado de la cortesía.
- Diferencia entre amabilidad en el servicio y un servicio de calidad.
- Las Habilidades Sociales. La comunicación como vehículo del servicio.
- El servicio es cuestión de actitud, y la actitud vende.
- Como interpretar los gestos de los clientes y cómo anticipar el servicio a sus deseos.
- Cortesía para el manejo de clientes difíciles o especiales.
- Los pilares de un servicio de calidad. No compita sólo por precio: más allá del servicio.
- Busque la diferenciación en el servicio. Es el mejor factor para destacarse.

Metodología:

Seminario taller. Aportes teóricos. Análisis de casos. Solución de situaciones. Ejercicios. Dinámicas que propician oportunidades para que los participantes lleven a la práctica lo aprendido.

CONFERENCISTA

MARTHA CRUZ BETANCOURT

Se desempeña como formadora y consultora a nivel organizacional, especialmente en aspectos relacionados con el desarrollo de habilidades sociales para fortalecer el personal en las empresas, servicio al cliente, comunicación para el servicio, protocolo corporativo, relaciones públicas, organización de eventos, articulación en cadenas productivas y gerencia basada en la felicidad. Tiene una amplia formación académica en comunicación organizacional, desarrollo de habilidades personales y gerenciales, gestión de la calidad, gerencia del servicio y gestión del cambio. Igualmente es economista, con especialización administración y en docencia. Ha colaborado con numerosas organizaciones del sector público y privado en procesos de formación.

Información del evento

Fecha: 4, 5 y 6 de septiembre del 2018

Lugar: Salón 4B Centro Empresarial

Horario: 5pm a 9pm

Intensidad horaria: 12 horas

Inversión: Particulares \$160.000 –

Afiliados a la Cámara de Comercio de Ibagué \$128.000

Certifica: Cámara de Comercio de Ibagué

Para mayor información comuníquese con nosotros:

E-mail: capacitacion2@ccibague.org asesorcomercial@ccibague.org

Teléfonos: 2772000 ext. 1017 – 1031 – 1028

3124819411 - 3203814903 - 3102102544