



GESTIÓN CLIENTE INTERNO

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar competencias para gestionar efectivamente la relación con clientes internos en la organización.



Objetivos específicos

- Identificar las necesidades y expectativas de los clientes internos.
- Implementar estrategias de comunicación efectiva con los clientes internos.
- Mejorar el servicio y la satisfacción del cliente interno.
- Evaluar el impacto de la gestión del cliente interno en la organización.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1: Introducción a la Gestión del Cliente Interno

Aprendizaje Esperado: Comprender el papel del cliente interno en la organización.

- Definición de cliente interno: Concepto y características principales.
- Importancia del cliente interno: Impacto en el desempeño organizacional.
- Rol del cliente interno: Cómo contribuye al éxito de la empresa.

- Desafíos comunes: Problemas frecuentes en la gestión del cliente interno.

Actividad Práctica: Estudio de caso sobre gestión de relaciones internas.

Módulo 2: Comunicación Efectiva con Clientes Internos

Aprendizaje Esperado: Desarrollar habilidades de comunicación para interactuar con clientes internos.

- Técnicas de comunicación: Estrategias para mejorar la interacción.
- Escucha activa: Importancia y técnicas de implementación.
- Retroalimentación constructiva: Cómo brindar y recibir feedback.
- Resolución de conflictos: Mecanismos para solucionar discrepancias.

Actividad Práctica: Juego de rol sobre situaciones de comunicación interna.

Módulo 3: Estrategias de Satisfacción del Cliente Interno

Aprendizaje Esperado: Implementar acciones para mejorar la satisfacción del cliente interno.

- Medición de satisfacción: Métodos y herramientas de evaluación.
- Mejora continua: Implementación de mejoras en el servicio.
- Personalización del servicio: Adaptación a necesidades específicas.
- Innovación en el servicio: Introducción de nuevas prácticas.

Actividad Práctica: Simulación de escenarios de mejora del servicio.

Módulo 4: Evaluación del Impacto de la Gestión del Cliente Interno

Aprendizaje Esperado: Analizar cómo la gestión del cliente interno afecta a la organización.

- Indicadores de desempeño: Medición del impacto organizacional.

- Análisis de resultados: Evaluación de efectividad de estrategias.

- Benchmarking: Comparación con otras organizaciones.

- Casos de éxito: Ejemplos de buenas prácticas.

Actividad Práctica: Estudio de caso sobre impacto organizacional.

Módulo 5: Herramientas para la Gestión del Cliente Interno

Aprendizaje Esperado: Utilizar herramientas y técnicas para gestionar clientes internos.

- CRM interno: Gestión de relaciones internas con tecnología.

- Herramientas colaborativas: Uso de plataformas para mejorar la interacción.

- Gestión de proyectos: Coordinación de tareas y recursos.

- Documentación y seguimiento:

Mantenimiento de registros y progreso.

Actividad Práctica: Práctica real de uso de herramientas de gestión.

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl