



# Soluciones

*Catálogo de Cursos*



*“deje de perder clientes  
por causa del mal servicio  
y fortalezca su personal  
de servicio ahora”.*



*¡Movilice la  
energía de su  
Personal de  
Servicio y refuerce  
la orientación  
al Cliente!*

[www.hsu.cl](http://www.hsu.cl)

## *¿A quiénes están dirigidos nuestros cursos?*

*A todas las personas que trabajan y poseen experiencia en  
atención de público, tales como:*

*Gerentes de Área  
Administradores  
Gerentes Generales  
Recepcionistas  
Telefonistas  
Vendedores  
Cajeras  
Supervisores  
Garzones/Meseros/ASR  
Camareras  
Personal de Seguridad  
Guías de Turismo  
Ejecutivos de Cuentas  
Personal en Contacto con Público*

*A todas aquellas empresas e instituciones que buscan movilizar  
la energía de su Personal en Contacto, de modo que ellos  
lleguen a ser creativos, flexibles, eficientes, y responsablemente  
orientados al Cliente.*

## Programas Estratégicos de capacitación en tres niveles

### Nuestros Cursos en 3 Niveles

3° Nivel

ALTA DIRECCION

2° Nivel

SUPERVISORES

1° Nivel

Cursos Meseros

Cursos Camareras

Cursos Recepcionistas

Cursos de Ventas

SOAC

ESCUELA DE GERENTES  
Taller Administración  
Estratégica del servicio

ESCUELA DE SUPERVISORES  
Programas para supervisión  
del servicio

ESCUELA TECNICA  
Cursos Técnicos

ESCUELA DE SERVICIO  
Cursos que alínean a  
toda la organización





## NIVEL I

*“Deje de perder Clientes por el mal Servicio!”*

.....

*Trabajadores orientados hacia un mismo objetivo, Mayor flexibilidad y disposición para el trabajo, Mayor motivación y profesionalismo, Mejores relaciones interdepartamentales, y en definitiva, MAYOR SATISFACCION DE LOS CLIENTES, son los resultados de este BEST SELLER.*

## SOAC ! I

*Servicio Orientado al Cliente*

### **Duración:**

Versión Seminario: 8 horas

Versión Curso: 12 horas

.....

### **Este programa entregará:**

En este curso cada miembro de la organización es instruido acerca de los principios para el éxito individual y colectivo, con el fin de levantar el nivel de servicio y mejorar la experiencia del cliente en cada punto de contacto.

En este programa, los participantes aprenden un lenguaje común de servicio, la importancia de la actitud personal y aprenden poniendo en práctica, técnicas que pueden resolver problemas y mejorar el desempeño del servicio en la organización.

*“Motivación y empoderamiento son los resultados de este programa impartido a más de 15.000 personas en América Latina”*

.....

*“Toda su organización bajo una misma visión de servicio”*

.....

*“Deje de perder Clientes por el mal Servicio!”*



### **Módulos y Contenidos**

#### **I) La Actitud Personal, La Base de un gran Servicio**

- Las personas y el éxito
- Importancia de la actitud y técnicas de servicios orientadas al cliente
- El momento de la verdad, a través de juego de roles

#### **II) Manejo de Quejas**

- Nuestro compromiso
- Estrategias para manejar quejas
- Como tomar decisiones al manejar una quejas
- Manejo de quejas en juego de roles

#### **III) Todos Somos Responsables de la Venta**

- Póngase en el lugar del cliente
- Nuestro enfoque de ventas
- Importancia de estar bien informado
- Técnicas para vender
- El vendedor en acción

# ESCUELA DE SUPERVISORES



## NIVEL 2 Cursos para Especialistas en Supervisión

### Malla de Cursos Escuela de Supervisores



Malla de Cursos Especialistas en Supervisión - CES	Supervisión	Liderazgo	Motivación y Trabajo en Equipo	Administración del Tiempo	Habilidades de Comunicación	Selección de Personal	Administración del Cambio	Manejo de Problemas y Conflictos	Administración del Servicio	Entrenando al Entrenador
Nivel 3 48 horas Certificación "Black Belt"							●	●	●	●
Nivel 2 36 horas Certificación "Purple Belt"				●	●	●				
Nivel 1 36 horas Certificación "Green Belt"	●	●	●							

La Certificación para Administradores de Servicio les proporciona el conocimiento y el liderazgo reconocidos por toda la organización.

**Promueva la certificación a través de su organización en todos los niveles y consolide a su equipo.**

Consiga que todos sus colaboradores estén certificados y sepa con confianza que poseen las habilidades requeridas para desempeñarse en la industria de la hospitalidad y el servicio.

**La designación de Supervisor de Servicio Certificado Black Belt- CES BB recibe, además de su Certificación y "PIN" de solapa, que son los símbolos visibles del status y del logro del sostenedor, su título de Técnico en Supervisión de Servicios.**

## Certificación CES Primer Nivel Green Belt

Convertirse en supervisor, jefe, líder, tiene nuevas responsabilidades y por ello se necesitan nuevas y diferentes habilidades tales como resolver problemas, motivar a colaboradores, mejorar el desempeño del equipo de trabajo, comunicarse profesionalmente y ejercer un liderazgo renovado y efectivo.

### **Duración: 36 horas**

En muchas oportunidades, las personas pasan a ser jefes por el simple hecho de ser un trabajador destacado dentro de su área. Muchos administradores hemos ignorado la necesidad de preparación y herramientas que requiere un individuo, para poder ejercer con éxito este gran desafío. A diario vemos como personas que tienen un gran potencial, se agotan por el exceso de presión que trae el cargo de supervisor. Después de 25 años de experiencia en este tema, HSU desarrolló 10 cursos especialmente diseñados para los mandos medios, que tiene el fin de fortalecer todos los aspectos que hacen a un gran supervisor.

**Con estos cursos sus asociados pueden ir construyendo las competencias para convertirse en gran supervisor.**



### **“El verdadero trabajo del supervisor”**

- Aprender y entender la importancia y responsabilidades del Supervisor.
- Identificar las funciones de la administración y entender como influyen en su trabajo.
- Aprender a lograr resultados para la administración, los clientes, los colaboradores y los pares.
- Comprender como la ética, la apariencia, los modos y la autoestima afectan su trabajo y el de su equipo de colaboradores.
- Estudio de casos y trabajo grupal.

### **“La esencia del éxito en su organización”**

- Identificar y aprender a desarrollar los rasgos de un líder.
- Conocer la diferencia entre el poder personal y el poder del cargo.
- Comprender los diversos estilos de liderazgo y cuando aplicarlos.
- Conocer cuál es el comportamiento asertivo y como actuar asertivamente.
- Estudio de casos y trabajo grupal.

### **“Son la base para el logro de objetivos elevados”**

- Entender qué es la motivación y cómo lo beneficia a usted, a sus colaboradores y a su empresa.
- Conocer y utilizar estrategias de motivación.
- Entender como los grupos de trabajos formales e informales afectan la motivación del trabajador.
- Saber como construir y promover el trabajo en equipo entre sus colaboradores.
- Conseguir que sus colaboradores le ayuden a solucionar problemas y a hacer sugerencias sobre formas de construir trabajo en equipo.



**NIVEL 3**  
*Seminarios/Talleres  
para la Alta  
Dirección*

**SEMINARIO 01:**  
*El Desafío  
del Servicio*

*¿A quienes está  
dirigido?*

Este Seminario/Taller está diseñado para todas las personas que tengan responsabilidad en el diseño, administración y supervisión del servicio en una organización.

*¿Qué entrega este  
Seminario/Taller?*

La calidad del servicio y la satisfacción de los clientes se ha convertido, sin duda, en el pilar fundamental de las organizaciones que prestan servicios. Hoy, todos hablan de Servicio, pero ¿quién Administra el Servicio? Por otro lado, todo servicio implica una EXPERIENCIA tanto para el cliente como al prestador del servicio; esta experiencia puede resultar positiva o negativa por lo cual no puede quedar al azar y debe ADMINISTRARSE.

**Duración:**  
8 horas

Diseñar, implementar y administrar experiencias supone el desarrollo de un concepto estratégico, la adecuación de los sistemas de modo que sean cada vez más facilitadores para los huéspedes y la orientación del recurso humano hacia el cliente; por ello, contenidos como:

- Administración de la Participación del Huésped
- Administración del Personal en Contacto
- El Soporte Físico y la experiencia
- Los Momentos de la Verdad
- El Personal de Soporte
- Los Procesos Internos y La Experiencia de atención
- Aspectos Operativos y Relacionales de la Experiencia
- El Mejoramiento Continuo
- La Medición del Nivel de Calidad de la Experiencia... ,

*dan al participante de este Seminario/Taller, poderosas herramientas que le permitirán administrar con éxito el servicio y la Experiencia bajo su responsabilidad, aumentando la satisfacción de los clientes externos e internos de la organización.*





### SEMINARIO 03:

## *Cómo construir CULTURA DE SERVICIO y hacerlo SUSTENTABLE*

### *Descripción*

#### **¿Es necesario construir cultura de servicio?. Si.**

Hoy tenemos un contexto mucho más competitivo, con un cliente más exigente y comunidades más atentas al desempeño de las compañías. Y es en este contexto donde es necesario más que nunca plantearse grandes y nuevos desafíos. Ya no es suficiente la sola satisfacción del cliente, hoy es necesario que sea capaz de recomendarnos y mejor aún que no se imagine su vida sin nosotros.

Para alcanzar este último nivel, más de lo mismo ya no es suficiente. Es necesario hacer algo distinto, dar un paso más... Ejecutar impecablemente los protocolos es importante pero también es necesaria una conexión afectiva con las personas de modo que permita la diferenciación de la competencia y ganar el afecto de sus clientes, basado en la construcción y fortalecimiento de la Cultura de Servicio.

**Duración:**  
8 horas

### *Contenidos*

#### **Modelo Construcción de Cultura de Servicio.**

##### **Etapa de Pre - cultura**

- Diagnóstico de la Cultura actual
- Identificación de comportamientos deseados.

##### **Construcción de Cultura**

- Aspectos Operativos
- Aspectos Relacionales
- Aspectos Administrativos
- Comunicación

##### **Mantenimiento de la Cultura**

- Elementos de sustentabilidad
- Sistemas de refuerzos y recompensas
- Indicadores claves

##### **¿Quiénes deben participar?**

- VP de Personas
- VP de Servicio
- Gerentes de Personas
- Gerentes de Servicio
- Responsables del diseño, administración, entrega y control de servicio.

.....  
**Contacte ya a René Fischer a:**  
**[rfischer@hsu.cl](mailto:rfischer@hsu.cl)**  
**Tel: (56 -9) 97465582**





## SEMINARIO 04:

### “Al turista con cariño”

“Hay la alegría de ser sano y de ser justo pero hay sobre todo la hermosa, la inmensa alegría de servir”

G. Mistral

### Descripción

Este Seminario, con un lenguaje ameno, lleno de ejemplos, desarrolla y fortalece las competencias fundamentales necesarias para entregar un Servicio Superior a los Turistas de modo que estos se conviertan en los primeros promotores del destino y de su oferta.

El Seminario hace tomar conciencia acerca de la importancia del turismo, entrega los conceptos fundamentales que se manejan en la industria del turismo; los tipos de turistas y sus necesidades, gustos y comportamiento; la actitud de servicio y hospitalidad necesaria para acoger al turista; los tipos de turismo y las oportunidades de diferenciación y de hacer negocios con servicios complementarios; las técnicas para fidelizar a los turistas y mucho más.

Después de asistir a este seminario, los participantes saldrán fortalecidos para entregar un mejor servicio turístico, fuertemente orientados al turista y serán verdaderos “apóstoles” de nuestra industria, la más grande del mundo, la que crece más rápido, la más noble, la industria de la gentileza:

#### El Turismo.

#### Duración:

Versión Seminario  
8 horas

Versión Conferencia  
4 horas



### ¿Quiénes deben participar?

El público asistente estará compuesto principalmente por empresarios turísticos, trabajadores del sector turismo tales como guías, informadores turísticos, agentes de viaje, transportistas turísticos, personal de hoteles y restaurantes, y todos aquellos en contacto con Turistas.

Contacte ya a René Fischer a:  
[rfischer@hsu.cl](mailto:rfischer@hsu.cl)  
Tel: (56 -9) 97465582





## SEMINARIO 06:

### *“Más Allá de los Servicios: La Experiencia de Atención”*

*(Ideal cuando productos, precios y servicios se parecen)*

### *Descripción*

En la medida que los bienes y servicios sean cada vez más similares, y solo se diferencien por su precio, las Experiencias del Cliente que puedan crear las compañías será lo más importante. Todo Servicio implica una Experiencia tanto para el Cliente como para el prestador del Servicio, pero las Experiencias son de una naturaleza diferente y deben ser diseñadas, entregadas y controladas con herramientas específicas.

Características de una Experiencia de Atención - Las necesidades de los clientes - Los elementos de diseño de Experiencia - Estudio de casos - Estrategias para implementar Experiencias - El Personal en la fabricación de Experiencias - El grado de involucramiento del Cliente, y otros, son algunos de los contenidos de este novedoso Seminario que también se encuentra en Versiones para Conferencias.

#### **Duración:**

Versión Seminario  
8 horas

Versión Conferencia  
2 - 4 horas

### **¿Quiénes deben participar?**

El público asistente estará compuesto principalmente por Directores de Marketing, Gerentes Generales, Gerentes Comerciales, Empresarios y Propietarios, y Ejecutivos con responsabilidad en la Administración y entrega del Servicio que brinda la empresa a sus Clientes. Podrán asistir interesados de diversas empresas e instituciones de servicio o con gran componente de éste, tales como Supermercados, Grandes Tiendas, Shopping Center, Clínicas y Hospitales, Hoteles, Restaurantes, Bancos, Cías. de Teléfonos, Líneas Aéreas, Empresas de Buses, Municipalidades, Farmacias, etc.

**Contacte ya a René Fischer a:**  
**[rfischer@hsu.cl](mailto:rfischer@hsu.cl)**  
**Tel: (56 -9) 97465582**



## SEMINARIO 07:

### **"SOAC!" Técnicas de Servicio Orientado al Cliente**

*Trabajadores orientados hacia un mismo objetivo, Mayor flexibilidad y disposición para el trabajo, Mayor motivación y profesionalismo, Mejores relaciones interdepartamentales, y en definitiva, MAYOR SATISFACCION DE LOS CLIENTES, son los resultados de este Seminario Taller.*

## Descripción

Este es sin duda el Seminario Taller más completo e importante para la industria del turismo, la hospitalidad y el servicio. Este no es simplemente otro curso, sino un verdadero proceso - la correcta manera de hacer negocios - donde cada participante es instruido acerca de los principios para el éxito individual y colectivo, basado en el desarrollo y fortalecimiento de las competencias esenciales para las buenas relaciones personales y la entrega de un Servicio Superior. El nivel de satisfacción de los clientes se incrementa en la medida en que se da un mejor servicio y éste se logra a través de técnicas, y en especial de la actitud, que todo miembro de la empresa debe tener. El Seminario pone énfasis en las técnicas de servicio orientado al Cliente, a través de la práctica en talleres donde se viven situaciones reales, de relación con el cliente y demás miembros de la organización.

**Duración:**  
8 horas



### **¿Quiénes deben participar?**

El público asistente estará compuesto principalmente por Personal en Contacto con Público (meseros, vendedores, operadoras de teléfonos, recepcionistas, cajeros, supervisores y todos aquellos que atienden público externo o interno. Podrán asistir interesados de diversas empresas e instituciones de servicio o con gran componente de éste, tales como Supermercados, Grandes Tiendas, Shopping Center, Clínicas y Hospitales, Hoteles, Restaurantes, Bancos, Cías. de Teléfonos, Líneas Aéreas, Empresas de Buses, Municipalidades, Farmacias, etc

### **¿Cuántas personas podrán asistir?**

El Seminario Internacional tendrá una asistencia estimada de 200 a 300 personas. Para la realización de este Seminario se deberá optar por el Mejor Hotel o Centro de Eventos de la Ciudad.

**Contacte ya a René Fischer a:**  
[rfischer@hsu.cl](mailto:rfischer@hsu.cl)  
Tel: (56 0) 2745592

## SEMINARIO 8:

### EL ESPÍRITU DE LA HOSPITALIDAD

#### Descripción

El Espíritu de la Hospitalidad es un taller diseñado especialmente para aprender y desarrollar las habilidades y técnicas (diálogos y acciones) necesarias para aumentar la satisfacción de los clientes y generar en ellos una experiencia memorable.

Este es un taller que genera una motivación y sentimiento especial entre los participantes puesto que se enfatiza la importancia de su desempeño y da un nuevo sentido a su trabajo.

El Espíritu de la Hospitalidad se enfoca en el servicio, los clientes, la hospitalidad y las relaciones entre las personas, desarrollando entre los participantes las habilidades blandas y enfatizando la orientación al cliente y aumentando la motivación a entregar un servicio superior.

La competencia seguirá aumentado y ello significa que debemos destacar en la mente y preferencia de nuestros clientes.

#### Contenidos

- Introducción al taller - Dinámica inicial
- La Esencia de la Hospitalidad es cuidar personas.
- Los Clientes de hoy son más exigentes y distinguen calidades.
- La relación con las personas: La Hospitalidad es clave.
- Beneficios de actuar Pro - activamente en el trabajo y en la vida.
- Actitud y Técnicas de Servicio con orientación al cliente.
- Juego de roles



#### ¿Quiénes participan?

*todos las personas que atienden clientes en turismo, servicios, comercio, de todos los niveles.*

#### Duración:

**Versión Conferencia; 2 a 4 horas (medio día).**

**Versión Seminario: 6 a 8 Horas (un día).**

## SEMINARIO 9:

### LA GESTIÓN IEM

*Experiencias de servicio Inteligentes Entretenidas y Memorables, capaces de captar y lograr la fidelidad de los clientes rentables.*

#### Descripción

EL TALLER IEM, busca que la relación entre las personas, especialmente entre prestador de servicio y cliente sea una relación Inteligente, Entretenida y con Sentido, Memorable, capaz de asegurar su satisfacción y fidelidad del cliente.

El taller IEM construye Cultura de Servicio, fortalece el enfoque al cliente. Enfatiza el Servicio Superior, aporta a la Mejora Continua, desarrolla la Proactividad, Equipos que trabajan juntos, da un nuevo Sentido al trabajo y muestra una ruta a seguir para asegurar la satisfacción de sus clientes y de sus colaboradores.

#### Contenidos

- Introducción al taller - Dinámica inicial
- Cómo captar y fidelizar clientes rentables y cómo atraer y retener buenos colaboradores. Los modelos actuales no dan resultados.
- Es necesario asegurar experiencias Inteligentes, Entretenidas y Memorables para las personas clientes y trabajadores.
- Aspectos Operativos y Relacionales del Servicio / Experiencia IEM.
- Propósito de Servicio.
- Construir la Cultura que la sostenga.
- Mapa de Ruta y Plan de Compromiso con Cultura IEM.
- Una nueva manera de Ser y Hacer.



#### ¿Quiénes participan?

*Todos las personas que atienden clientes en turismo, servicios, comercio, de todos los niveles.*

#### Duración:

***Versión Conferencia; 2 a 4 horas (medio día).***

***Versión Seminario: 6 a 8 Horas (un día).***

## TALLER 10:

### La Venta Inteligente

#### Descripción

EL TALLER de ventas busca entregar a los participantes el conocimiento, las técnicas y herramientas que les permitan aumentar la satisfacción de los clientes y aumentar las ventas.

Sin ventas no hay negocio, no hay con que pagar los sueldos o las facturas.  
El dinero proviene únicamente del cliente.

Saber aplicar diversas estrategias y técnicas de ventas es clave en el mundo de los negocios y este taller ha sido diseñado justamente para ese objetivo.

#### Contenidos

- Introducción al taller - Dinámica inicial
- El contexto actual de los negocios y un cliente más informado.
- La importancia de estar bien informados.
- ¿Qué debo conocer y dónde buscar la información?
- Cómo almacenar y recordar la información
- El modelo de Venta Consultiva
- Las Técnicas de Ventas.
- Juego de Roles
- Plan de mejora.

La modalidad del proceso enseñanza - aprendizaje basada en **el método de los 4 Pasos** (Explica - Demuestra - Práctica - seguimiento y coaching) permite el trabajo con grupos de hasta 30 participantes por curso.



#### ¿Quiénes participan?

*Todas las personas que atienden clientes en turismo, servicios, comercio, de todos los niveles.*

*Todos somos responsables de la venta pues el cliente no va al departamento de ventas a preguntar...le pregunta a cualquier empleado.*

#### Duración:

**Versión Taller: 4 horas (medio día).**

## TALLER 11:

### *Recuperando clientes enojados o molestos - Manejo de Quejas*

#### Descripción

Un cliente enojado o molesto con el servicio, se convierte en un verdadero terrorista, que no nos recomienda y peor...se lo comenta a miles de personas en la red.

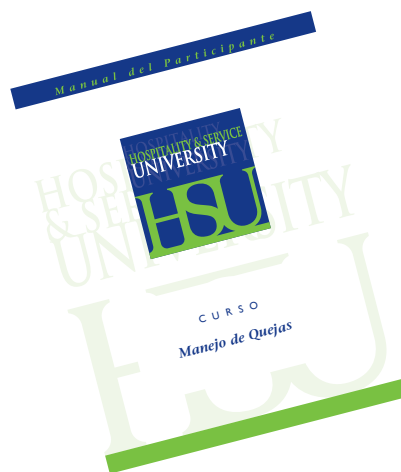
EL TALLER, busca que los clientes enojados conozcan el servicio superior cuando hay problemas. Los participantes obtienen el conocimiento, las técnicas y herramientas que les permitan recuperar incluso emocionalmente a un cliente enojado.

El costo de perder clientes por mal servicio es muy alto. Este taller lo convertirá en un experto en recuperar clientes enojados.

#### Contenidos

- Introducción al taller - Dinámica inicial
- El contexto actual de los negocios y un cliente más empoderado.
- ¿Qué esperan nuestros clientes de un buen servicio?.
- ¿Cuál es el origen de las quejas?
- Nuestro Compromiso
- Modelo de Manejo de Quejas
- Cómo tomar decisiones al manejar una queja
- Técnicas para manejo de quejas y reclamos
- Juego de Roles

La modalidad del proceso enseñanza - aprendizaje basada en **el método de los 4 Pasos** (Explica - Demuestra - Práctica - seguimiento y cocaching).



#### *¿Quiénes participan?*

*Todas las personas que atienden clientes externos e internos, en turismo, servicios, comercio, de todos los niveles.*

*Las quejas de los clientes pueden ser un problema para nosotros si no estamos preparados para resolverlas, pero también pueden ser buenas oportunidades que deben ser aprovechadas para enmendar la situación y lograr clientes satisfechos.*

#### **Duración:**

**Versión Taller: 4 horas (medio día).**

**Versión Curso: 8 horas (un día).**

## VALOR DE LA INVERSION EN CAPACITACIÓN

Item	Valor	Valor
<b>SEMINARIOS</b>	<b>CHILE</b>	<b>EXTERIOR</b>
Seminarios de 4 horas, medio día	Santiago: \$ 800.000.- Regiones: \$ 950.000.-	US\$ 3.000.-
Seminarios de 8 horas, un día	Santiago: \$ 1.500.000.- Regiones: \$ 1.800.000.-	US\$ 4.500.-
Seminarios de 12 horas, un día y medio	Santiago: \$ 1.900.000.- Regiones: \$ 2.200.000.-	US\$ 5.200.-

*Los valores indicados son libres de impuestos y no considera gastos de viaje para los relatores o conferencistas.*

.....  
**Capacitación  
Inteligente...  
Entretenida...  
Memorable**  
.....

**“En su próxima  
Convención, realmente  
Motive a su personal y  
Refuerce la Orientación  
al Cliente”.**

• • •

El valor de la inversión en capacitación,  
se determina en conjunto con el cliente,  
al igual que las fechas y horarios.

Consulte ahora a

**René Fischer <rfischer@hsu.cl>**

• • •

Hospitality and Service University • HSU

# HSU y Lo Que Hace

---

## ¿Quiénes somos?

Somos una organización con más de 20 años de experiencia en el rubro de la Hospitalidad y Educación en Servicio, que busca apoyar a sus clientes en construir culturas de servicio del más alto nivel, con el fin de generar ventajas competitivas claramente diferenciadoras y fácilmente reconocibles por el mercado.

## ¿Qué nos mueve?

- Apoyar a las personas y organizaciones a vivir, convivir y crecer de una manera sustentable
- Que cada persona encuentre su potencial infinito en el Arte del Servir
- Facilitar a que la organización sea un espacio de crecimiento y apoyo
- Creemos que una organización con espíritu de comunidad basada en la confianza es más fuerte y más ágil
- La diferenciación real la hacen las personas
- Sentimos la colaboración como el gran motor del entusiasmo y de la eficiencia
- La alegría del servir
- Dar sentido al trabajo y la vida

.....

**¡Nos mueve la pasión por servir, y nuestro compromiso está en construir culturas de servicio que contribuyan al bienEstar y “bienSer” de las personas y crecimiento de los negocios!**