

CURSO INTEGRAL EN: GESTIÓN, MANEJO DE CRISIS E INTELIGENCIA HUMANA EN SEGURIDAD PRIVADA

FUNDAMENTACIÓN

En términos de competencias laborales, la mayoría del personal del área de seguridad ya sea en organismos públicos y/o privados, hoy en día no son capaces realizar un adecuado análisis y gestión de eventos críticos, identificando amenazas mediante técnicas de detección del comportamiento delictual (lenguaje no verbal, modus operandi, etc.) y desarrollando protocolos de seguridad acordes a la magnitud del riesgo presente y potencial, como así también presentan deficiencias en el manejo y la atención a sus clientes, debido a que la metodología tradicional en educación ha estado centrada en los conocimientos más que en las habilidades, como así también presentan deficiencias en redacción, debiendo redactar informes técnicos difíciles de ejecutar, esta ejecución conlleva el dominio de una serie de conocimientos previos del lenguaje español y que requiere expresión clara, precisa con una correcta ortografía y uso de vocabulario exacto.

Considerando lo anterior, este curso se plantea como un complemento e integración con lo que los participantes ya “saben”, generando una transformación en “saber hacer”, en las habilidades que requieren para comunicarse y expresarse, con eficiencia.

DIRIGIDO A

Al personal de seguridad de su empresa

DURACIÓN

36 horas cronológicas

METODOLOGÍA

Para lograr una efectiva y eficiente transferencia de conocimientos y adquisición de habilidades, este curso considera la utilización del concepto de: aprender aplicando.

Se consideran las siguientes metodologías:

Horas Teóricas:

- Clases expositivas e interactivas, donde el alumno realiza y responde preguntas al relator con apoyo de material audiovisual (PowerPoint, transparencias, películas, etc.).

Horas Prácticas:

- Discusión y análisis colectivo de los principales tópicos con la ayuda del relator, con análisis de diversos ejemplos.
- Talleres y ejercicios prácticos.
- Evaluación del curso.

REQUISITOS DE APROBACIÓN

Asistencia

Los participantes deben cumplir con un mínimo de asistencia del **75%** durante la realización del programa.

Evaluación

Los participantes deben obtener una calificación final igual o superior a **4,0** en la escala 1,0 a 7,0 para aprobar el programa.

Los participantes que cumplan con las exigencias del programa, recibirán un certificado de aprobación otorgado por la Universidad Bernardo O'Higgins.

Nota: Las personas que no cumplan con el requisito de aprobación no recibirán ningún tipo de certificación.

PROGRAMA

Módulo I: Manejo de quejas y resolución de conflictos

Aplicar técnicas y habilidades para manejar adecuadamente los reclamos y las quejas de los clientes, reposicionando la imagen corporativa y generando la mejor experiencia posible, dentro del contexto de la queja y/o reclamo que genera el cliente.

Tema 1: El Quiebre y el escuchar efectivo

- Qué es un quiebre.
- Interpretación del Quiebre. Los quiebres y las posibilidades de acción.
- Quiebres y estados de ánimo.
- Reconocimiento y manejo de emociones (Rabia, Miedo, tristeza)
- El poder del diálogo constructivo.
- ¿Cómo establecer compromisos?
- ¿Cómo ganarse la confianza del cliente?
- La automotivación
- Cómo mejorar la actitud, para entregar un servicio de excelencia.
- Taller de Aplicación, desarrollo de actividades de entrenamiento.

Tema 2: Qué es una Queja, Qué es un Reclamo en Seguridad.

- Qué es una Queja.
- Qué es un Reclamo.
- Diferencia entre ambas.
- Pasos para manejar Quejas.
- Pasos para manejar reclamos.
- Cómo re-encantar un cliente.
- Cuando decir que NO
- Juego de Roles.
- Taller de Aplicación, desarrollo de actividades de entrenamiento.

Módulo 2: Manejo de Crisis e Inteligencia Humana

Interpretar las conductas más relevantes de la comunicación no verbal de los agentes delictuales externos e internos, quienes constituyen una amenaza concreta para la seguridad de las instalaciones, clientes y el personal que ahí laboran.

Tema 1: Técnicas de registro y análisis de eventos críticos

- Introducción a las técnicas de investigación cualitativas.
- Definición y conceptualización de eventos críticos en el contexto de la seguridad privada.
- Desarrollo de planes de búsqueda y análisis de información.

Tema 2: Gestión de crisis y desarrollo de planes de contingencia o protocolos de actuación

- Introducción al concepto de gestión de crisis en seguridad privada.
- Características de una crisis en el contexto del Retail.
- Desarrollo y aplicación de protocolos de crisis y eventos críticos.

Módulo 3: Redacción de Informes Técnicos

Ser capaces de redactar informes técnicos correctamente, aplicando ortografía y técnicas concretas y manejando criterios objetivos de efectividad en el contexto laboral.

Tema 1: Ideas y Pensamiento: para redactar bien hay que pensar bien

- Etapas de la redacción eficiente. Métodos para el paso de las ideas al texto
- Elementos Estructurales: la columna vertebral del documento
- Componentes estructurales actualizados

Tema 2: Fondo, Forma y Funcionalidad de los Documentos

- Adaptación de los documentos a necesidades corporativas

Tema 3: Ortografía: Actualización y Reforzamiento

- Acentuación
- Uso de letras conflictivas
- Puntuación

Tema 4: Formatos Habituales: Documentos y Usos Habituales

- Informes y Proyectos
- Otros documentos usados en la empresa.