

DIPLOMADO ONLINE JEFE DE SEGURIDAD PRIVADA

Versión 3

Facilitador:

Marcelo Serey G.
CPO – CPOI
Ing. Prev. Rgos. UTFSM



TEMARIO :

- ☐ Introducción al curso.
- ☐ Comercialización de servicios de Seguridad Privada.
- ☐ Necesidades del mercado.
- ☐ Vender un servicio.
- ☐ Comercializar un servicio de Seguridad Privada
- ☐ Estrategias de la organización funcional.
- ☐ Declaración de la misión.
- ☐ Cliente como un nexo del servicio de protección.
- ☐ El estudio de protección.
- ☐ Resumen

Curso Jefes de Seguridad Privada

Módulo 1. Jefe de seguridad Privada.

NECESIDADES DEL MERCADO

- ☐ **Comprender las reales necesidades del cliente.**
- ☐ **Actitudes del cliente.**
- ☐ **Poder y conducta del cliente que compra.**



EL CONCEPTO DE VENDER UN SERVICIO

- ❖ **SE DEBE ENTENDER CUALES SON LAS NECESIDADES DEL MERCADO.**
- ❖ **SE DEBE COMPRENDER EL CONCEPTO DE VENDER UN SERVICIO.**

"Un servicio es una actividad que tiene algún elemento de intangibilidad asociada con él, que involucra alguna interacción con los clientes o con su propiedad y esto no implica un cambio de propiedad. Podría ocurrir un cambio en las condiciones y la producción del servicio puede o no asociarse estrechamente con un producto físico."
(Adrián Payne)

COMERCIALIZAR LOS SERVICIOS DE PROTECCION

Desafíos para las compañías:

- ☐ ¿Cómo la protección puede lograr una imagen corporativa única?
- ☐ ¿Cómo ofrecer una diferenciación de servicio?
- ☐ ¿Cómo lograr una reputación distintiva dentro del mercado de la protección?



Curso Jefes de Seguridad Privada

Módulo 1. Jefe de seguridad Privada.

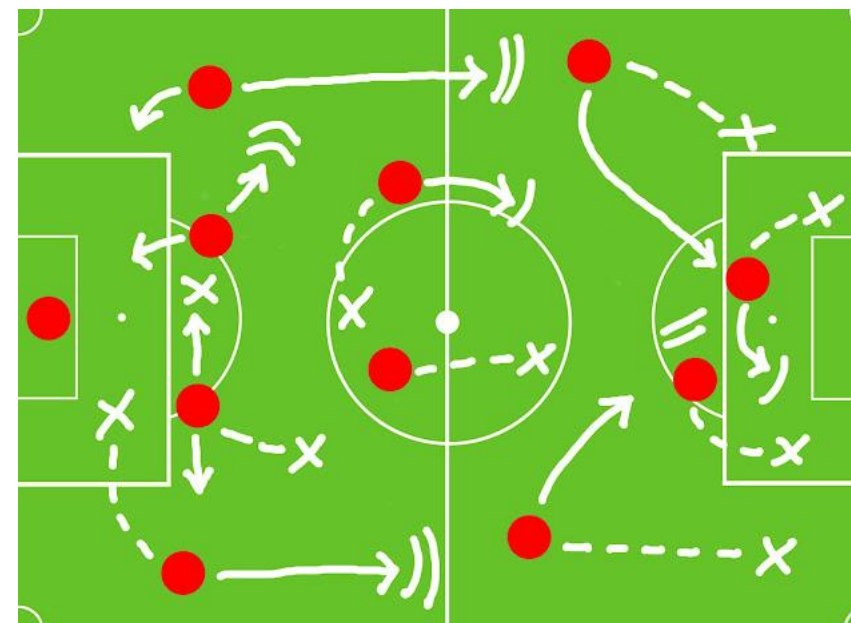
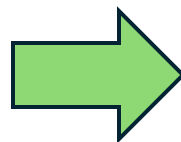
VENTA DE SERVICIOS DE PROTECCION

Expectativas



Realidad

ESTRATEGIAS DE LA ORGANIZACIÓN FUNCIONAL



Curso Jefes de Seguridad Privada

Módulo 1. Jefe de seguridad Privada.

DECLARACION DE LA MISIÓN.

La declaración de la misión es un mecanismo absoluto para desarrollar y repasar el mercado estratégico y las opciones de servicio del departamento de protección.”

- ☐ **Comunicación de la misión ámbito interno:** carteles, tarjetas, hojas informativa de la compañía, placas de escritorio, reuniones de personal, programas de instrucción, memorandos.
-

DECLARACION DE LA MISIÓN ORIENTADA AL SERVICIO.

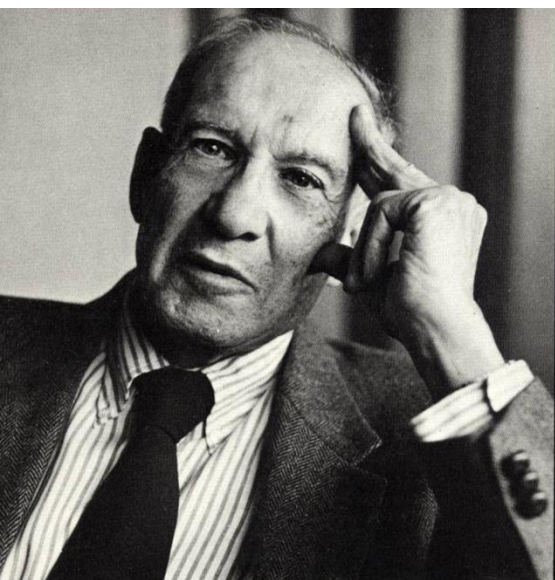
Tal declaración debe contener alguno de los siguientes componentes:

- ☐ ¿Quiénes son mis clientes?
 - ☐ Rango y tipo de servicios ofrecidos.
 - ☐ Mercado - ¿Donde compite mi servicio de protección?
 - ☐ Objetivos a corto – mediano y largo plazo – sus planes de acción.
 - ☐ La organización como un buen ciudadano corporativo- la preocupación de la imagen pública y responsabilidad social del servicio de protección.
 - ☐ La satisfacción del empleado – la actitud de la compañía hacia el oficial de protección y el cliente.
 - ☐ Estrategias de mercado – planes y proyecciones para captar parte del mercado.
 - ☐ Servicio de calidad total.
-

Curso Jefes de Seguridad Privada

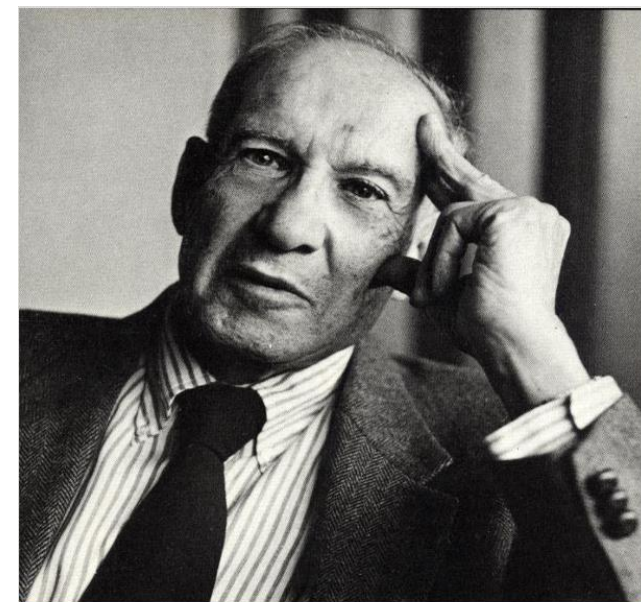
Módulo 1. Jefe de seguridad Privada.

EL CLIENTE – NEXO DEL SERVICIO DE PROTECCION.



“Calidad de Servicio no es lo que tu das, es lo que el cliente recibe.”

-Peter Drucker-



“El resultado de un buen negocio es un cliente satisfecho.”

-Peter Drucker-

EL ESTUDIO DE PROTECCION.

“Es un examen, evaluación, investigación, verificación, análisis, valoración de los hechos, sobre las políticas, procedimientos y operaciones y determinar su estado actual de protección, identificar deficiencias o excesos, y el nivel de protección, recomendaciones “

Objetivos:

1. Determinar la existencia de vulnerabilidades en general y visibles.
2. Determinar si existen sistemas de advertencia de problemas.
3. Determinar el grado de conciencia operativa.
4. Determinar el estado del sistema.
5. Determinar si el actual sistema coincide con la problemática.



Curso Jefes de Seguridad Privada

Módulo 1. Jefe de seguridad Privada.

EL ESTUDIO DE PROTECCION.

Sea Honesto

Usted es el
experto

Tome las
decisiones
como lo ve.

Sea crítico:
analice físicamente la
propiedad en mente
parte del proceso.

No exagere en
los informes.

No infle el informe
con mapas y planos

No repita sus
declaraciones

El informe escrito
debe incluir:

Página 1
Introducción o carta
de presentación de
la muestra

Página 2

A.
Identificación del
edificio en estudio

B.
Enunciado del
problema principal

C.
Recomendaciones y
al ternativas al
problema

D.
Lista de
recomendaciones
adicionales.

CONCLUSION

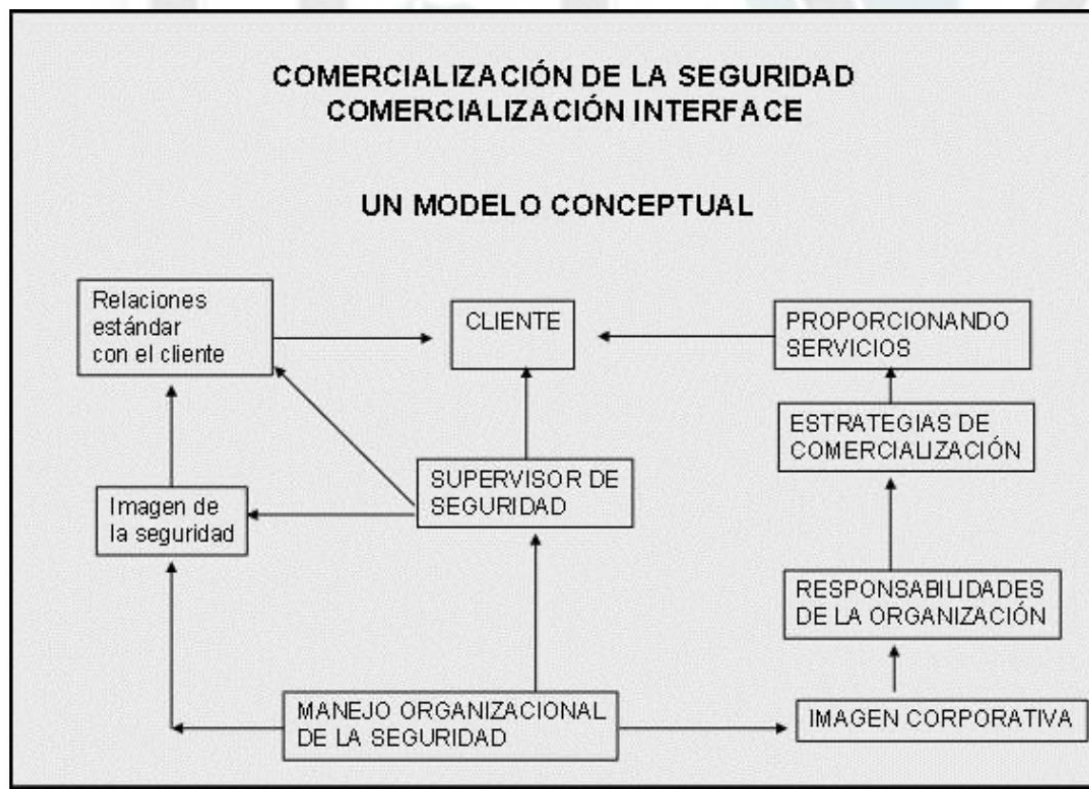


Ilustración 6: Comercialización de la Seguridad

Curso Jefes de Seguridad Privada

Módulo 1. Jefe de seguridad Privada.

CONCLUSION

"El primer deber del negocio es sobrevivir y el principio guía de la economía comercial no es la maximización de las utilidades, sino el evitar las pérdidas."

- Peter Drucker -

PERCEPCION DEL CLIENTE

