



Calidad en el servicio.

1. Objetivo:

El participante conocerá el significado de “Calidad en el servicio”, sabrá identificar las causas que derivan en problemas de calidad en el servicio y tendrá nociones de lo que las organizaciones pueden hacer para resolver estos problemas y mejorar su servicio.

2. A quién va dirigido:

A todo el personal.

3. Temario:

- ▶ El liderazgo en servicio genera utilidades.
- ▶ La visión del cliente respecto de la Calidad en el Servicio.
- ▶ Causas potenciales de la caída de la Calidad en el Servicio.
- ▶ Vacío 1: No saber lo que el cliente espera.
- ▶ Vacío 2: El estándar de Calidad en el Servicio equivocado.
- ▶ Vacío 3: El vacío en la mejora del servicio.
- ▶ Vacío 4: Cuando las promesas no igualan las entregas.
- ▶ Iniciando el viaje hacia la Calidad en el Servicio.
- ▶ Reglas y Medición.
- ▶ Retos de la Calidad en el Servicio

4. Material:

Apuntes de apoyo, ejercicios y presentaciones en power point.

5. Metodología:

Presentación del Tema.

Ejemplos de aplicación de los conceptos.

Ejercicios acerca del tema.

Evaluación constante tanto personal como de grupo.

6. Duración:

El curso puede tener una duración de hasta doce horas con la dosificación que convenga a quien contrata.

7. Acreditación.

Evaluación escrita:

Se tomará en cuenta asistencia y participación.

