



Calidad en el Servicio

OBJETIVO: Al término del curso el participante, Identificará los conocimientos que faciliten el desarrollo de sus habilidades y la adecuación de sus actitudes a través del fortalecimiento de una cultura orientada a la calidad en el servicio que promueva la adquisición y el mantenimiento de clientes y al mismo tiempo logre el cumplimiento de las metas organizacionales.

DURACIÓN: 20 horas.

TEMARIO: Unidad I. Las Instituciones y el desarrollo organizacional
Unidad II. Los servicios y la calidad
Unidad III. La mentalidad de servicio
Unidad IV. Actuación centrada en el cliente

DIRIGIDO: Profesionales del área de atención a clientes, o todo aquel que necesite aplicar la calidad en el servicio en el ámbito en donde se desarrolle.

COMPETENCIAS: Desarrollar y mejorar los esfuerzos y acciones cotidianas en la atención a usuarios-clientes, desde una perspectiva humanista que ubica a las personas como el elemento más importante de la organización y, por consiguiente, enfocadas en satisfacer las demandas y expectativas de manera coordinada, armónica y eficaz.

REGISTRO

