



Curso «Calidad en el servicio»

Objetivo	
	Otorgar a los participantes una alternativa de servicio al usuario, fácil de implementar, orientada hacia la expectativa del usuario satisfecho para que después del curso pueda instaurarse una cultura de calidad de servicio que permita una mayor capacidad competitiva.
Contenido temático	
	<ol style="list-style-type: none">1. Definición de servicio2. Importancia del servicio3. Técnicas para capacitar al personal en el servicio al usuario4. Calidad5. Aspectos de la calidad en el servicio6. Manejo de usuarios difíciles7. Liderazgo
Metodología	
	Los participantes analizarán las actitudes desarrolladas en una empresa mediante tácticas vivenciales, trabajarán en equipo para concretizar conceptos y discutir situaciones guiadas, y propondrán acciones de mejora personal y funcional en beneficio de su empresa.
Duración	
	25 horas