

CURSO

ENFOQUE ESTRATÉGICO DEL SERVICIO

El mercado de los servicios crece de forma acelerada y a diario más empresas desean cumplir las expectativas y satisfacer las necesidades de sus clientes. Convertir el servicio en una estrategia de éxito es una meta ambiciosa que abarca desde aspectos estratégicos, como definir los protocolos en las comunicaciones, hasta el diseño de los procesos y facilidades para lograr conectar con los clientes.

El curso en línea de Enfoque Estratégico del Servicio capacita a sus colaboradores para ofrecer un servicio con alto poder de conexión emocional, capaz de generar fidelidad en el cliente. Basado en las experiencias más exitosas de las mejores escuelas de negocios, se han depurado los más selectos contenidos para ofrecer a los participantes teorías y prácticas asociadas al enfoque estratégico del servicio.



Formación Smart es una solución de vanguardia para la capacitación empresarial, que aprovecha los avances de la tecnología y la creciente cultura digital que se ha potenciado con el uso de computadoras personales, tablets y teléfonos inteligentes.

Ahora, lograr la formación de personas en la empresa es mucho más fácil, masiva y económica.

Formación Smart permite:

- ✓ Mayor gestión del conocimiento.
- ✓ Reducción de costos innecesarios en materia de capacitación.
- ✓ Implementación inmediata.
- ✓ Acceso al programa las 24 horas del día, 365 días al año, y desde múltiples dispositivos.
- ✓ Más productividad y eficiencia.





CURSO

ENFOQUE ESTRATÉGICO DEL SERVICIO

Dirigido a:

Organizaciones, empresas e instituciones tanto públicas como privadas, interesadas en desarrollar competencias de servicio en su personal, generando mayor fidelidad con los clientes.

Objetivos:

- Proporcionar conceptos básicos sobre el enfoque estratégico y calidad del servicio.
- Conocer las particularidades del servicio, su importancia y características, y las diferencias entre servicio material y servicio personal.
- Comprender y aplicar la ecuación de la calidad: la calidad concebida versus la calidad percibida.
- Concebir el servicio como factor distintivo en casos exitosos: Disney, Southwest Airlines, Zappos y Starbucks.

MÓDULO 1

Materia 1: Importancia y características del servicio

- Concepto de servicio.
- Particularidades del servicio.
- Servicio material y servicio personal.

Materia 2: El servicio y la calidad

- Calidad desde la empresa versus la calidad desde el cliente.
- Calidad concebida versus calidad percibida.
- La ecuación de la calidad del servicio.

Materia 3: El servicio como factor distintivo de éxito

- El Servicio como factor distintivo de éxito.
- Southwest Airlines, su estrategia el servicio.
- Disney Company: nuestros clientes son nuestros invitados.
- Zappos, la inspiración al servicio del cliente.
- Starbucks, la experiencia del café.

CONTÁCTANOS:
info@formacionsmart.com