

## CURSO

## EXCELENCIA EN EL SERVICIO

La excelencia en el servicio es un factor crítico para cualquier empresa que desee sobresalir. Potenciar este factor presenta cierto grado de dificultad, ya que se encuentra sujeto a la percepción del cliente. Alcanzar este objetivo impacta positivamente a toda empresa u organización, debido a que garantiza la supervivencia en el mercado donde esta se desenvuelva.

El curso en línea de Excelencia en el Servicio está diseñado para ayudar a los participantes a comprender los aspectos clave de un servicio de calidad, tomando como base el modelo de Karl Albrecht y revisando a fondo los cuatro aspectos que impactan el servicio: el cliente, la estrategia, los procesos y la gente, motivando a sus colaboradores a aplicar atributos de calidad en un ciclo de servicio agradable al cliente.



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

# EXCELENCIA EN EL SERVICIO

### Dirigido a:

Organizaciones, empresas e instituciones tanto públicas como privadas, interesadas en desarrollar competencias de calidad en servicio en sus colaboradores, logrando mayor fidelidad en el cliente.

### Objetivos:

- Proporcionar conceptos básicos sobre el enfoque estratégico del servicio y el modelo de Karl Albrecht del triángulo de servicio.
- Entender el concepto de atributos de calidad, como se seleccionan, ponderan y operacionalizan.
- Comprender los siete nuevos atributos del servicio y conocer la importancia de los procesos y de los momentos de verdad.
- Saber usar las herramientas para levantar el ciclo del servicio y la tabla de los momentos de verdad.



### MÓDULO 1

#### Materia 1: El modelo del servicio de Karl Albrecht

- El cliente.
- La estrategia del servicio.
- Los procesos.
- La gente.
- Interacción entre los diferentes elementos del modelo de Albrecht.

#### Materia 2: Las operacionalización del servicio y atributos

- Atributos de calidad de un servicio.
- Un programa de mejora del servicio.
- Consideraciones claves al mejorar la calidad de servicio.
- Los 7 nuevos atributos del servicio.

#### Materia 3: Procesos y momentos de verdad

- Herramientas para gestionar los momentos de verdad.
- Proceso de calidad de servicio en la empresa.

CONTÁCTANOS:  
[info@formacionsmart.com](mailto:info@formacionsmart.com)