

SIGMA-GE-08**CURSO:****DURACIÓN:** 16 horas**PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LAS ORGANIZACIONES DE SERVICIO****DIRIGIDO A:**

Capital humano de la alta y media gerencias que tiene entre sus funciones y actividades gerenciales a las áreas de atención y servicio al público

OBJETIVO DEL CURSO:

Contribuir con la formación del capital humano y así apuntalar la concientización del mismo hacia la importancia que tiene en el mercado global la Gerencia y Cultura de Atención y Servicio al Cliente, como la ventaja comparativa que crea la diferencia entre una organización exitosa y otra que no lo es..

CONTENIDO DEL CURSO:

1. Gerencia y cultura de servicio
2. Como crear una cultura de servicio en la organización
3. La cultura en el servicio:
4. Seis (6) elementos del servicio al cliente
5. Planificación estratégica en las Organización de servicio
- 6 Estructuras funcionales del servicio
- 7 El proceso gerencial del Servicio
- 8 Calidad, Productividad y Competitividad en la Gerencia de Servicio
- 9 Imagen - Concepto - Personalidad - Constructo como elemento del servicio
- 10 Arquitectura social de la Organización de servicio

METODOLOGÍA:

1. Exposición teórico-práctica por parte del facilitador, a través de recursos de enseñanza.
2. Papel activo del participante.
3. Resolución de problemas.
4. Planteamiento de casos prácticos
5. Ejercicios individuales y grupales

RECURSOS AUDIOVISUALES:

1. Pizarra.
2. Video-Beam
3. Videos.
4. Computador.

