

# Curso: Actitud, Servicio y Proactividad

---

Modalidad: Virtual Sincrónica  
(Instr. Externo) Armando Ortega Ramírez

---

Duración: 9 horas

---

Fechas: 29,30 y 31 octubre

---

Horario: 9:00 am a 12:00 pm

---

Inscripción: Portal Universidad Corporativa

---



# CONTENIDO

## **Objetivo**

Fomentar actitud proactiva, empática y orientada a la satisfacción del cliente, generando ideas de atención

## **Alcances**

- Logro de Compromisos de servicio
- Construcción de un decálogo de Servicio
- sensibilización al servicio

## **Indicadores**

- Evaluación,
- Compromisos de Servicio a través de un decálogo de servicio del área del participante.
- Registro de sus compromisos

## **Contenido**

1. Introducción
2. Importancia del Servicio
3. Errores del servicio en mi área
4. Actitudes Reactivas y Proactivas
5. Ventajas del Servicio
6. Compromisos de Servicio
7. Decálogos de Servicio
8. Evaluación de la Capacitación

## **Anexo**

Videos y artículos sobre el Servicio.