

Curso: Actitud, Servicio y Proactividad

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

Duración: 9 horas

Fechas: 26,27 y 28 Noviembre

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.