

Objetivo general:

Al finalizar el curso, el participante elabora un plan de acción con los recursos que tiene la organización disponible para mejorar significativamente el indicador de servicio y resultados de la satisfacción del cliente.

Dirigido a: todo aquel esté en contacto directo con el cliente.

Duración: 10 hrs

TEMAS:

1. Introducción al método Lego Serious Play
2. Ejercicios de familiarización con el método Lego.
3. Identificando las debilidades del modelo de servicio de la organización.
4. Modelado de la filosofía de servicio de la organización.
5. Identificando los factores que afectan la calidad del servicio.
6. Desarrollo de alternativas para la mejora del servicio en la organización.
7. Plan de acción con líneas de trabajo para la mejora del servicio.
8. Desarrollo de modelos compartidos de generación de servicio

Fecha: 15 y 16 de marzo.

Horario: 09:00 a 14:00 hrs.

Sede: Universidad Tecnológica del Centro
Izamal, Yucatán.