

Zigma Consulting®

Taller sobre Customer Centricity

Objetivo:

Analizar y poner en práctica las principales herramientas estadísticas y administrativas para el diseño, mantenimiento y mejora de los elementos que intervienen en un sistema de servicio.

Temario:

1. ¿Cómo debemos entender el servicio hoy en día?
2. ¿Cuáles son las principales características de los servicios?
3. ¿Por qué es tan importante que una organización se oriente hacia el servicio?
4. Principios de la calidad en el servicio
5. Los momentos de la verdad
6. La formación de organizaciones orientadas al cliente
7. El diseño de los sistemas de servicio
8. El aseguramiento de calidad en el servicio
9. La comunicación en el servicio
10. El manejo profesional de quejas y sugerencias por parte del cliente
11. La evaluación la calidad en el servicio
12. Bases para mantener un servicio de excelencia

Duración:

12 horas

Fecha:

Del 29 de marzo al
30 de marzo del 2019

Horarios:

Viernes de 15:00 a 21:00 horas. **Sábado** de 08:00 a 14:00 horas.

Lugar:

Zigma Consulting. Galeana #30 entre Monterrey y Dr.
Pesqueira, Col. Centenario. CP. 83260, Hermosillo, Sonora.
Hermosillo, Sonora.

Inversión:

De Contado \$2,500 pesos más IVA

Notas Importantes

Si una misma empresa inscribe a 3 personas en este curso podrá participar una cuarta sin costo

Proceso de Inscripción:

- Dar click en el link y llenar la solicitud

www.zigmaconsulting.com/programas/376/inscripcion

- Es importante efectuar sus pagos en tiempo y forma, y proporcionar sus datos fiscales completos. Su factura se generará en los primeros 7 días hábiles posteriores a la fecha en que ingrese su pago a nuestra cuenta bancaria (cvaldes@zigmaconsulting.com).
- Su proceso de inscripción queda confirmado una vez que recibamos vía correo electrónico su comprobante de pago en cualquiera de las opciones seleccionadas.

Formas de Pago:

Realizar **únicamente transferencias bancarias** o depósito con **cheque** utilizando los siguientes datos:

- **Nombre:** Brenda Sofía Chávez Mézquita, (Socio, Zigma Consulting)
- **Banco:** Banorte
- **Número de Cuenta:** 0685766565
- **CLABE:** 072 760 00685766565 6

Mayores Informes:
Carlos Valdés Robles, M.A.
Director, Zigma Consulting
cvaldes@zigmaconsulting.com
Oficina (662)208 2849
Cel. (662) 222 7865
www.zigmaconsulting.com