

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 21 de junio al
22 de junio del 2019

Horarios:

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

Lugar:

Centro de Atracción del Talento Amphenol Optimize
Carretera Internacional Km 6.5, Zona Industrial, 84090
Nogales, Sonora.

Inversión:

De Contado \$3,500 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/301/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