

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 20 de julio al
24 de julio del 2020

Horarios:

Sesión I: 20 de julio del 2020

Sesión II: 22 de julio del 2020

Sesión III: 23 de julio del 2020

Sesión IV: 24 de julio del 2020

Lunes, Miércoles, Jueves y Viernes de 4:00 p.m a 7:00 p.m.
Hora Local Hermosillo, Son. y Tijuana, B.C. (GMT-7).

Lunes, Miércoles, Jueves y Viernes de 5:00 p.m a 8:00 p.m.
Hora Local Ciudad Juarez, Chih. (GMT-6).

Lunes, Miércoles, Jueves y Viernes de 6:00 p.m a 9:00 p.m.
Hora Local Ciudad de México (GMT-5)

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/496/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