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 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: 0685766565CLABE: 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