



Diplomado en World Class Service

Objetivo:

Desarrollar en el participante la visión, fundamentos y herramientas necesarias para poner en práctica y mantener a su organización en una posición estratégica

Dirigido A:

A todo profesional involucrado en el diseño, rediseño, mejora, prestación , coordinación , control, evaluación y aseguramiento de calidad de los servicios otorgados , tanto a clientes internos como externos, del sector privado y del sector privado.

Temario:

Módulo I: La Construcción de una Cultura Orientada al Servicio

Objetivo: Identificar qué elementos son necesarios conjuntar para construir una cultura de servicios en las organizaciones que verdaderamente contribuyente.

Módulo II: El Diseño del Sistema de Servicio Orientado al Cliente

Objetivo: Conocer los aspectos que son necesarios tomar en cuenta en las organizaciones actuales para poder planear y organizar adecuadamente.

Módulo III: El Sistema de Aseguramiento de Calidad en los Servicios

Objetivo: Conocer y poner en práctica las herramientas que son indispensables para establecer un sistema efectivo de evaluación en la calidad en el servicio.

Módulo IV: Desarrollo de Competencias para la Administración de los Sistemas de Servicios

Objetivo: Conocer qué elementos deben construir un sistema que asegure realmente la calidad en el servicio que todo cliente recibe.

Módulo V: Sistema de Evaluación de la Calidad en el Servicio

Objetivo: Identificar y poner en práctica las principales herramientas estadísticas y administrativas para el mantenimiento y mejora de los elementos que intervienen en el sistema de aseguramiento de calidad del servicio

Módulo VI: Herramientas Técnicas y Administrativas para el Mantenimiento y Mejora del Servicio

Objetivo: Identificar las principales técnicas a las que puede recurrir toda organización interesada en evaluar la satisfacción de sus clientes internos y/o externos con el propósito de elevar su nivel competitivo.

Módulo VII: Lean Service

Objetivo: Reconocer, examinar y poner aplicar las fundamentos y técnicas requeridas para la planeación y prestación de servicios en una organización bajo el enfoque lean.

Módulo VIII: Six Sigma Service

Objetivo: Proporcionar al participante los conceptos de Calidad en el Servicio con la aplicación de la metodología se Seis Sigma

Duración:

96 horas

Fecha:

Del 06 de septiembre al
18 de enero del 2020

Horarios:

Módulo I: 6 y 7 de septiembre de 2019.

Módulo II: 27 y 28 de septiembre de 2019.

Módulo III: 11 y 12 de octubre de 2019.

Módulo IV: 25 y 26 de octubre de 2019.

Módulo V: 8 y 9 de noviembre de 2019

Módulo VI: 22 y 23 de noviembre de 2019.

Módulo VII: 13 y 14 de diciembre de 2019

Módulo VI: 17 y 18 de enero de 2020

Viernes de 15:00 a 21:00 horas y **Sábado** de 8:00 a 14:00 horas.

Lugar:

Mexicali, Baja California.

Proceso de Inscripción:

- Dar click en el link y llenar la solicitud

www.zigmaconsulting.com/programas/421/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