

## Curso

Desarrollo Humano y Mejora Continua

### Calidad en el servicio: Base del éxito organizacional

#### Objetivo

Una empresa exitosa, tanto de servicios como de producción, tendrá que garantizar que todos los puntos críticos del éxito de la organización se ejecuten con la filosofía de la Calidad Total, con la premisa de "Hacer las tareas, siempre bien desde la primera vez, ofreciendo al consumidor la satisfacción completa".

Con este programa el participante conocerá las herramientas y metodología de manera teórica-práctica para comprender y alcanzar La Calidad en el Servicio.

#### Dirigido a

Todas aquellas personas involucradas en el proceso de atención al cliente interno y externo.

¿Por qué asistir ?

- 1.Desarrollar una cultura de calidad dentro de la Organización
- 2.Promover la aceptación de la Cultura de Calidad entre el personal
- 3.Profundizar en los conceptos de calidad en el servicio y el papel que cada persona tiene en la instrumentación de un esfuerzo exitoso en la organización
- 4.Lograr establecer compromisos de mejora viables a instrumentar en el desarrollo de su trabajo

Estudiantes: 50% de descuento [Requisitos](#)

Expositor(es):

Lic. Alida Juárez Davis (AJD)

Duración:10 horas

## Temario

### I.El movimiento de la calidad total

- 1.Movimiento mundial de la calidad
- 2.La cultura de calidad en las organizaciones
- 3.Mejora continua

### II.La calidad total en la planeación estratégica

- 1.Misión, visión y valores
- 2.Análisis FODA
- 3.Comunicación

### III.El servicio como un valor

- 1.Las expectativas del cliente
- 2.La percepción del cliente
- 3.La cultura de calidad evidente

### IV.Empowerment de los empleados

- 1.Características del empowerment
- 2.Desarrollo de la cultura
- 3.Ejercicios de aplicación

### V.Parámetros de medición de calidad de los servicios

- 1.Indicadores de calidad
- 2.Evaluación de sistemas de calidad

### VI.Diseño de la implantación

- 1.Elaboración del Programa
- 2.Compromiso del cambio

## Grupos