

MTRO. JOSE ROBERTO ZAPATA CRUZ

CALIDAD EN EL SERVICIO

PRESENTACIÓN:

El curso de Calidad en el Servicio promueve la importancia de la calidad y el servicio que se otorga a los clientes, así como establecer e implementar mecanismos para lograr la excelencia en la entrega de los servicios, con enfoque al cliente y la mejora continua de los procesos ejecutados.

CAMPO AL QUE PERTENECE:

Componente de formación básica y profesional; así como directivos y administrativos.

TEMARIO:

Introducción al Modelo de Calidad en el Servicio.

Valores y Desarrollo Interpersonal.

Servicio.

Calidad.

Organización Internacional de Estándares.

REQUERIMIENTOS:

Equipo de cómputo.

Proyector.

Manual de actividades.

HORAS:

40 horas.

CUPO LIMITADO:

15 docentes.