



Actitud de Servicio

TALENTO + PASIÓN + EXPERIENCIA



Insurgentes Sur N° 800 Piso 8, Col. Del Valle. México, D.F. C.P.03100
T: +52 (55) 5061 4946
<http://www.bpgurus.com>
info@bpgurus.com

Actitud de Servicio

Descripción del Curso:

Este curso le proveerá del conocimiento sobre el impacto de la actitud en el servicio y sus resultados en la organización, partiendo del análisis de los siguientes puntos:

- Qué es el servicio.
- Elementos que componen el servicio.
- Las competencias personales.
- La inteligencia emocional.
- Enfoques del pensamiento.
- La calidad en el servicio como una ventaja competitiva.

Objetivo del curso:

Generar un conocimiento sin precedente y un análisis respecto a los retos que le presenta el entorno y los recursos que se necesitan, con un enfoque a competencias, para incrementar su nivel de contribución en el servicio. En consecuencia, preparar al asistente para **poner en práctica sus competencias personales enfocándolas a desarrollar una adecuada actitud de servicio**. Nuestros cursos están enfocados 100% en el aprendizaje y comprensión. Una vez que el asistente logra comprender y tener una lógica de la importancia y el impacto de la actitud en el servicio será capaz de incrementar sus competencias personales y canalizarlas hacia una buena actitud de servicio.

Objetivos de aprendizaje:

- Comprensión de la importancia de la actitud de servicio en las organizaciones.
- Comprensión de la calidad en el servicio como una ventaja competitiva.
- Comprensión de la importancia del desarrollo de competencias personales.
- Conocimiento de los conceptos genéricos.
- Conocimiento de las herramientas de auto diagnóstico.
- Conocimiento de los diferentes enfoques del pensamiento.
- Conocimiento y aplicación de las herramientas y las estrategias para mejorar la actitud en el servicio.

Duración del curso: 8 hrs.