

Curso: CALIDAD EN EL SERVICIO**Objetivo General:**

Al término del curso, los participantes conocerán los elementos claves para aumentar la eficacia en el servicio al usuario y los diversos canales por los cuales los proveedores de servicio pueden generar mecanismos y canales de mejora continua.

Área de conocimiento:

CULTURA ORGANIZACIONAL

Modalidad:Presencial En línea **Evaluaciones:**Evaluación Inicial Evaluación Final **Alineado a:**Estándar de Competencia Norma Técnica de Competencia Laboral Otra _____**Temario:**

1. Calidad en el Servicio.
2. Actitudes y Manejo de Emociones.
3. La Comunicación Efectiva y Escucha Activa.
4. Servicio al Cliente o Público usuario.
5. Herramientas para la Medición de la Calidad en el Servicio.

Duración:

40 horas

Capacidad máxima:

35 personas

Observaciones:Unidad Administrativa: **Dirección de Servicios Tecnológicos y de Capacitación****Correo-E:**

capacita@conalep.edu.mx

Teléfonos:

55.54803700

722.2710800

Ext.2817

No. de curso: 0002