

SERVICIO DE
CLASE MUNDIAL
Aula Virtual
(96 horas)

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.

Reconocimiento:

- Al finalizar tu programa recibirás:
 - **Diploma Digital UVM con validez curricular y tecnología Block chain con código QR y de verificación.**

¿Por qué UVM?

60 años de experiencia académica, más de 150 programas educativos y más de 180 programas de excelencia a nivel nacional.

Adquieres conocimientos y habilidades esenciales aplicables de manera inmediata a tu actividad profesional.

Los profesores que imparten las Certificaciones y Diplomados siguen un modelo de enseñanza con ejemplos reales, pues cada uno de ellos es experto y reconocido en su campo.

Flexibilidad educativa que te permite estudiar a tu ritmo, a cualquier hora y en cualquier lugar.

Los Diplomados y Certificaciones de UVM enriquecen tu CV y te posicionan como el mejor candidato.

Al estudiar el programa podrás:

Implantar y mejorar la práctica de diseñar, en forma profesional los servicios, en un ambiente de negocios cada vez más complejo y competido.

Disponer del modelo más actualizado para asegurar la calidad de sus procesos de servicio.

Contar con herramientas y orientación profesional para evaluar y mejorar la calidad en procesos y conceptos ejecutados.

Diseñar e implantar estrategias eficaces para la gestión de la calidad.

Adquirir los recursos y técnicas indispensables para fortalecer y mejorar el desempeño del personal prestador de servicios.

Elevar la capacidad para coordinar los elementos que intervienen en el aseguramiento de la calidad de un servicio.

Desarrollar las estrategias necesarias para una administración eficaz de los servicios otorgados por la organización.



MÓDULOS

01 La Construcción de una Cultura Orientada al Servicio.

Parte I: La Formación de una Cultura Orientada al Servicio

1. ¿En qué consiste una cultura orientada hacia un servicio de excelencia?
2. La evolución hacia una cultura de servicio de excelencia
3. Elementos indispensables en una cultura de servicio de excelencia
4. Visión del cambio
5. Planeación estratégica
6. Liderazgo orientado a la calidad en el servicio
7. Trabajo en equipo
8. La formación de alianzas estratégicas
9. Filosofía de calidad en el servicio
10. Organización y sistemas para la calidad en el servicio
11. Formación para la calidad en el servicio
12. Evaluación de la calidad y la productividad

Parte II: El Diseño del Sistema del Servicio Orientado al Cliente

1. ¿En qué consiste un sistema de servicio?
2. Elementos de un sistema de servicio
3. Los factores clave de éxito en el servicio
4. La identificación de las actividades que forman parte del sistema de servicio
5. La elaboración de diagramas de flujo del servicio
6. El establecimiento de estándares de servicio
 - a. Las políticas del servicio
 - b. Los procedimientos de servicio
 - c. Indicadores del desempeño del servicio
7. La integración del sistema de servicio.

02 El Sistema de Aseguramiento de Calidad en el Servicio.

1. ¿Porqué es tan importante en la actualidad que todas las organizaciones soporten sus servicios en un sistema de aseguramiento de la calidad?
2. La normalización, certificación y la garantía de calidad en los servicios
3. La norma ISO 9000 y la calidad en el servicio al cliente
4. Elementos del sistema de aseguramiento de la calidad en el servicio bajo el modelo de ISO 9000
5. El diseño del sistema de aseguramiento de la calidad
6. La responsabilidad de la dirección y el establecimiento de la política de calidad
7. El diseño y documentación de estructuras, responsabilidades, procesos y procedimientos en el sistema de aseguramiento de la calidad
8. La definición de recursos para la operación del sistema de aseguramiento de la calidad
9. La auditoría sobre el sistema de aseguramiento de la calidad

03 Desarrollo de Competencias para la Administración de los Sistemas de Servicio

1. El valor de la mercadotecnia en la creación de un sistema de servicio al cliente
2. Aprender a escuchar la voz del consumidor
3. Medios para captar las necesidades del cliente
4. Los momentos de la verdad
5. El ciclo de calidad en el servicio
6. La cadena cliente-proveedor
7. ¿Qué clase de equipos de trabajo requieren las organizaciones para lograr calidad en el servicio al cliente?
8. La creación de equipos orientados hacia el servicio a la calidad
9. El empowerment y la satisfacción del cliente
10. El liderazgo y la comunicación
11. La motivación y el establecimiento de compromisos
12. El manejo profesional de quejas y sugerencias originadas por nuestros clientes
13. ¿Qué errores deben ser evitados en el servicio?

04 Sistema de Evaluación de la Calidad en el Servicio.

1. ¿Qué significa la satisfacción del cliente?
2. ¿Cuál es el costo de la mala calidad y el mal servicio?
3. ¿Qué principios son fundamentales para establecer un sistema que satisfaga las necesidades de los clientes?
4. ¿Qué técnicas permiten lograr una calidad superior para nuestros clientes?
5. ¿Por qué es necesario medir la satisfacción del cliente?
6. ¿Qué técnicas existen para medir la satisfacción del cliente?
7. Los métodos para investigar la satisfacción del cliente
8. Las técnicas para recolectar información sobre la satisfacción de los clientes
 - a. El manejo de cuestionarios.
 - b. El empleo de encuestas escritas
 - c. La utilización de encuestas telefónicas
 - d. La operación de grupos de enfoque
 - e. El desarrollo de entrevistas
 - f. El índice o calificación de la satisfacción del cliente
 - g. El sistema de medición de calidad en el servicio
 - h. La tarjeta de información del cliente
 - i. Estándares de desempeño de servicio
 - j. Los puntos de comparación de satisfacción del cliente
 - k. Los mapas perceptuales y la calificación de atributos
9. El análisis de resultados y seguimiento a la retroalimentación de nuestros clientes
10. El manejo profesional de quejas y sugerencias originadas por nuestros clientes

05 Herramientas Técnico-Administrativas para el Mantenimiento y Mejora del Servicio.

1. Importancia del uso de herramientas para la mejora de la calidad
2. La estadística y el aseguramiento de la calidad
3. El seguimiento a las auditorías y la administración de registros de calidad
4. La integración de equipos para la mejora de la calidad
5. El establecimiento de sistemas para evaluar el desempeño y la contribución del personal al sistema de calidad
6. Esquemas de reconocimiento para el personal que interviene en la administración del sistema de calidad
7. Herramientas estadísticas básicas para la mejora de la calidad
8. El pensamiento creativo y productivo en la mejora del sistema de calidad
9. Herramientas administrativas para la mejora de la calidad
10. Aplicaciones de herramientas estadísticas a oportunidades de mejora
11. Aplicaciones de herramientas administrativas a oportunidades de mejora
12. El sistema de costeo de la calidad

MÓDULOS

06 Lean Service.

1. Introducción
 - a. En qué consiste el lean service
 - b. Por qué requiere un servicio bajo el enfoque de lean
 - c. Cuál es el origen del pensamiento lean
 - d. Cuáles son los principales problemas que se viven en la prestación de servicios
2. El triángulo de Toyota
 - a. Desarrollo humano
 - b. Filosofía
 - c. Herramientas técnicas
 - d. Herramientas administrativas
3. Valor y desperdicio
 - a. Qué es el desperdicio
 - b. Qué es el valor
 - c. Actividades que generan valor y aquellas que no generan valor en la prestación de servicios
 - d. La identificación del desperdicio
4. La observación de los procesos y el flujo de valor
 - a. Cómo localizar el desperdicio
 - b. El mapa de flujo de valor
 - c. La construcción del mapa de flujo de valor
 - d. La observación de los procesos de servicio
- e. Actividades del producto
- f. Actividades del personal
5. La estandarización del trabajo
 - a. La necesidad del trabajo estandarizado
 - b. Qué es el trabajo estandarizado
 - c. Tipos de documentos para el trabajo estandarizado
 - d. La estandarización de rutinas diarias
 - e. La definición de roles y responsabilidades
 - f. Medición y observación
6. Métodos lean
 - a. Control visual
 - b. Las 5s's
 - c. Kanban
7. La resolución proactiva de problemas
 - a. Barreras culturales para el mejoramiento de la calidad
 - b. El hallazgo de las causas raíz y la prevención de errores
 - c. El método de los cinco por qué's
8. El mejoramiento del flujo del servicio hacia el cliente
9. El compromiso y el liderazgo en el personal
10. Recomendaciones para la implantación exitosa del pensamiento lean en la prestación de servicios.

Beneficios de la modalidad

Clases en vivo, actividades interactivas y casos prácticos. Puedes interactuar con profesores y otros alumnos para tener una experiencia más enriquecedora.

Networking. Tienes la oportunidad de construir una red de contactos profesionales con otras personas que tienen intereses similares o se desempeñan en el mismo ámbito.

Estudia a tu ritmo. Consulta todas las sesiones grabadas en el horario que más te convenga.

Aplica lo que aprendas de forma inmediata.

Nota: Si no asistes a las sesiones en vivo con el profesor en las fechas y horarios establecidos, tendrás 30 días naturales para ver completa la grabación de la clase en Teams® y realizar la actividad asignada para que acredites el módulo.

SÉ PARTE DE LA UVM



@uvmmx



uvm



@uvmmx



uvm.mx