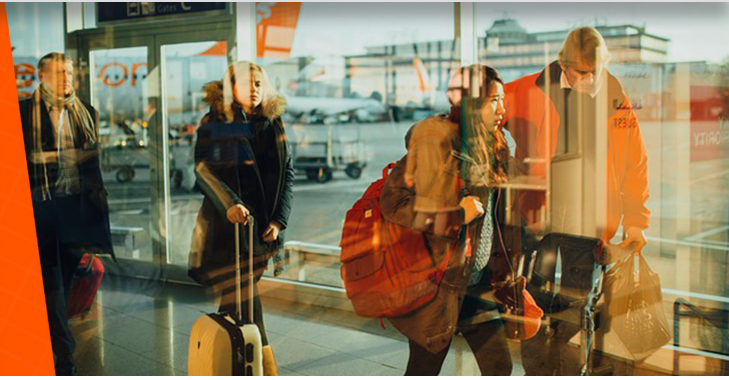


PROGRAMA DE SERVICIO ESTRATÉGICO



El **Programa de Servicio Estratégico** de **Academia Gerencial**, te permite entender la importancia del servicio como factor estratégico y generar un plan de mejora del servicio. Este programa está diseñado para conocer el modelo integral del servicio, sus cuatro componentes y como gestionarlos.

Este **Programa de Servicio Estratégico** proporciona la metodología para seleccionar atributos del servicio, ponderarlos y operacionalizarlos.

Nuestro programa te ofrece potentes herramientas multimedia y la incorporación de tecnologías de información digital.

Academia Gerencial te brinda un espacio de formación permanente, sin barreras de lugar ni tiempo, y accesible a través de cualquier dispositivo tecnológico.

Academia Gerencial, sintetiza los autores más reconocidos en esta temática y los métodos más difundidos, de manera que aprendas los mejores contenidos de la forma más sencilla.

Este material representa sin duda un enorme beneficio de aprendizaje para todos los participantes.

La estructura del programa que te ofrece **Academia Gerencial** está dividida en tres módulos, los cuales permiten la comprensión básica de los conceptos de servicio estratégico, desarrollando las competencias en el ámbito profesional y personal.



MÓDULOS

1. ENFOQUE ESTRATÉGICO DEL SERVICIO

- a. Importancia y características del servicio
- b. El servicio y la calidad
- c. El servicio como factor distintivo de éxito

2. CÓMO MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO

- a. El modelo del servicio de Karl Albrecht
- b. La operacionalización del servicio y atributos
- c. Procesos y momentos de verdad

3. LA GENTE Y EL SERVICIO

- a. Importancia de la actitud
- b. CRM, el cliente en el centro del proceso
- c. Servicio, experiencia integral