

DIPLOMADO: “GERENCIA DEL SERVICIO”

Cronograma

OBJETIVO: Capacitar a los participantes en la gestión efectiva del servicio al cliente, proporcionando herramientas y técnicas para mejorar la calidad del servicio, aumentar la satisfacción del cliente y fidelizar a los consumidores. A través de la adquisición de habilidades claves para liderar equipos de servicio y diseñar estrategias centradas en el cliente.

MÓDULOS	PROFESOR	HORARIO	FECHA DE CLASES DEFINITIVAS	TIPO DE CLASE
MÓDULO 1: FUNDAMENTOS DEL SERVICIO	JUAN GABRIEL RIVERA ALVARADO	8:00 a.m.-12: 00 p.m.	18/09/2024	Presencial
		8:00 a.m.-12: 00 p.m.	23/09/2024	Presencial
		8:00 a.m.-12: 00 p.m.	25/09/2024	Virtual
		8:00 a.m.-12: 00 p.m.	30/09/2024	Presencial
		8:00 a.m.-12: 00 p.m.	02/10/2024	Virtual
		5 horas	N/A SEP	Virtual (Trabajo autónomo)
MÓDULO 2: OPERACIÓN DEL SERVICIO	ENRIQUE MELAMED	8:00 a.m.-12: 00 p.m.	07/10/2024	Presencial
		8:00 a.m.-12: 00 p.m.	09/10/2024	Presencial
		8:00 a.m.-12:00 p.m.	16/10/2024	Virtual
		4 horas	N/A OCT	Virtual (Trabajo autónomo)
MÓDULO 3: SERVUCIÓN	HUSSEIN JAAFAR ORFALE	8:00 a.m.-12: 00 p.m.	21/10/2024	Presencial
		8:00 a.m.-12: 00 p.m.	23/10/2024	Presencial
		8:00 a.m.-12: 00 p.m.	28/10/2024	Presencial
		8:00 a.m.-12:00 p.m.	30/10/2024	Virtual
		4 horas	N/A OCT	Virtual (Trabajo autónomo)
MÓDULO 4: ÉTICA	MAGDA MONSALVE PELAEZ	8:00 a.m.-12: 00 p.m.	06/11/2024	Presencial
		2 horas	N/A NOV	(Trabajo autónomo)
		8:00 a.m.-12: 00 p.m.	13/11/2024	Presencial
		2 horas	N/A NOV	(Trabajo autónomo)
		8:00 a.m.-12:00 p.m.	14/11/2024	presencial
		2 horas	N/A NOV	(Trabajo autónomo)
		8:00 a.m.-12: 00 p.m.	18/11/2024	Presencial
MÓDULO 5: EL FACTOR HUMANO DEL SERVICIO	PRINCE TORRES SALAZAR	8:00 a.m.-12: 00 p.m.	20/11/2024	Virtual
		2 horas	N/A NOV	(Trabajo autónomo)
		8:00 a.m.-12: 00 p.m.	25/11/2024	Presencial
		4 horas	N/A NOV	(Trabajo autónomo)
		8:00 a.m.-5: 00 p.m.	26/11/2024	presencial
		3 horas	N/A NOV	(Trabajo autónomo)