

CURSO DE SERVUCIÓN

El curso permitirá a los alumnos participantes profundizar sobre el concepto de la Servucción (Diseño de los servicios).

El curso permite conocer las herramientas para un buen diseño del sistema de servucción de la organización que a su vez contribuirá a:

- Reducir costos
- Generar confianza
- Cumplir con las necesidades y expectativas del cliente
- Establecer indicadores y estándares de calidad.

El curso permitirá a los alumnos participantes establecer el diseño de sus servicios, el catálogo de los procesos de su empresa así como establecer la matriz y la elaboración de alguno de los procesos como caso práctico.

Curso dirigido a:

Empresarios, profesionales independientes, emprendedores, autónomos y trabajadores por cuenta ajena con puestos de responsabilidad, que deseen mejorar sus conocimientos y aptitudes de gestión empresarial.

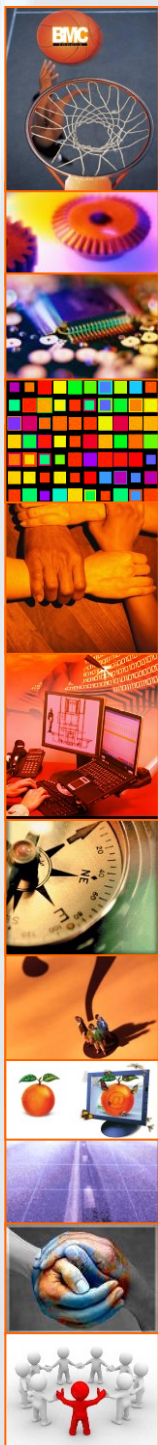
Características:

Duración: jornadas de 4, 8 y 16 horas según curso.

Material de presentaciones en Power Point y diploma acreditativo.

Utilización de herramientas lúdicas innovadoras para la formación.

Sesiones eminentemente prácticas, de nivel básico y accesible para cualquier persona interesada en crear su propio negocio o mejorar la gestión de la empresa existente



CURSO DE SERVUCIÓN

Contenido:

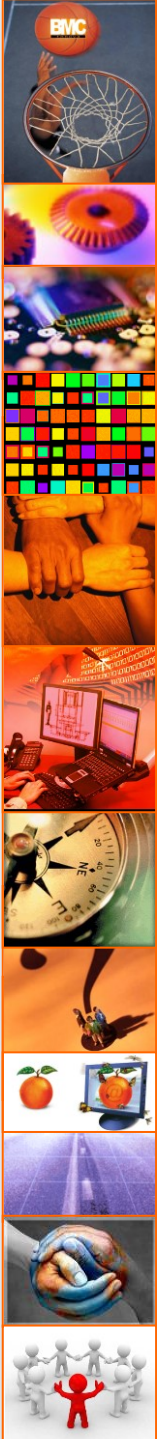
Elementos que intervienen en la Servucción:

- ✓ La infraestructura o bienes tangibles (Soporte Físico)
- ✓ Los recursos humanos (Personal de contacto)
- ✓ La organización y administración.
- ✓ Los clientes.

Fichas de procesos / Matrices de procesos

- ✓ Flujogramas. Secuencia e interacción de procesos.
- ✓ Configuración de mapas de procesos.

Análisis y mejora de los procesos





CURSO DE SERVUCIÓN

Matrices de indicadores

- ✓ Indicadores. Características y aspectos clave de los indicadores.
- ✓ Tipos de indicadores. Indicadores de resultado e inductores.
- ✓ Indicadores de eficacia y eficiencia. Indicadores de calidad objetiva y calidad percibida.
- ✓ Indicadores directos e indirectos. Indicadores compuestos.

Selección de indicadores

- ✓ Definición de la estrategia, política y objetivos. Despliegue de objetivos. Indicadores orientados a la consecución de objetivos.
- ✓ Modelos de gestión de indicadores (Cuadro de Mando Integral, UNE 66175, EFQM, ...). Ciclo de vida de los indicadores.
- ✓ Mejora de procesos. Identificación de procesos críticos. Alternativas para la mejora de procesos.

Taller de indicadores