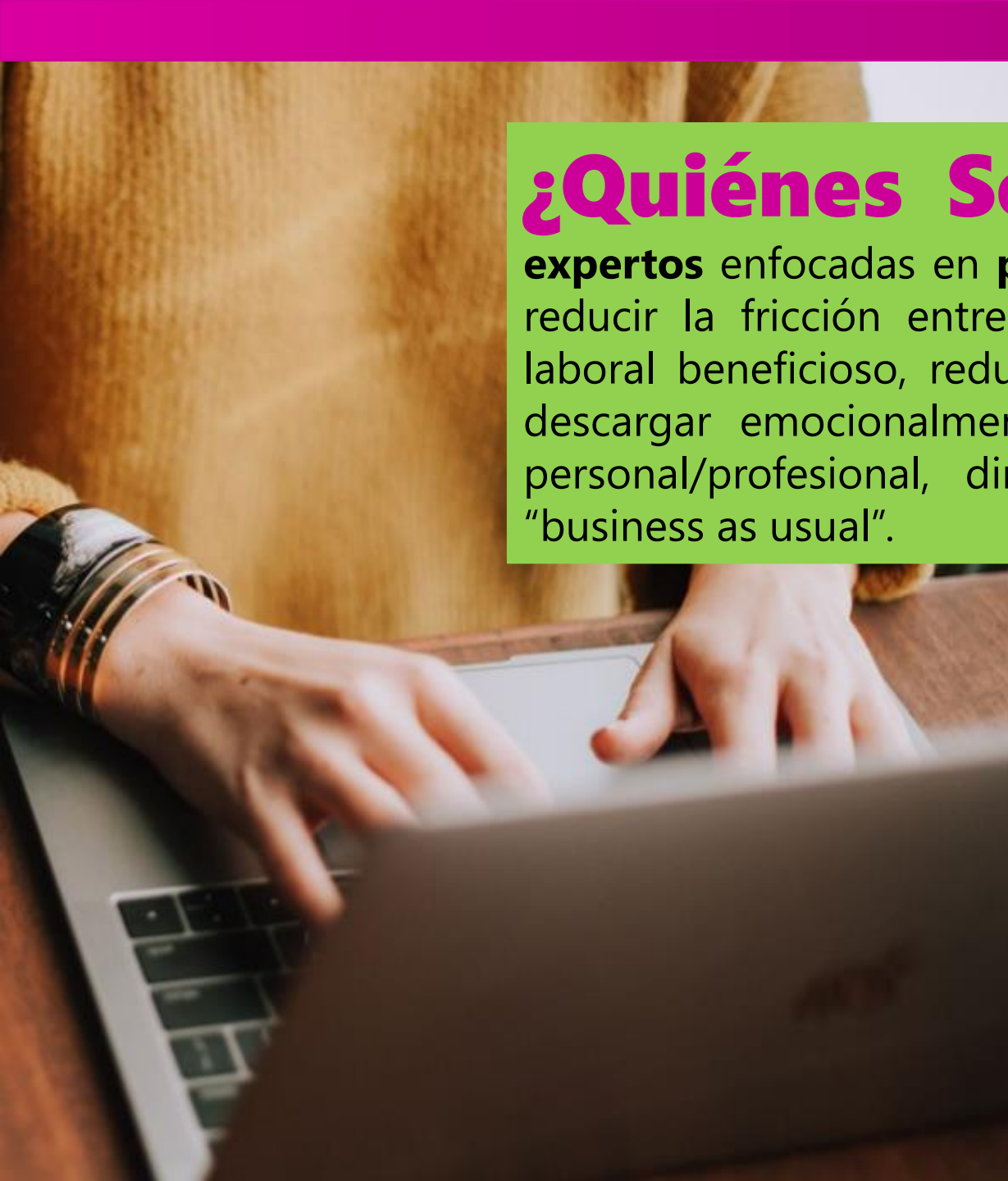


# Curso de Experiencia del Cliente

---

*On line*





**¿Quiénes Somos?** Somos una Institución formada por **expertos** enfocadas en **personas** y **empresas** dedicados a mejorar talentos, reducir la fricción entre los dirigentes de la empresa, impulsar un clima laboral beneficioso, reducir la angustia de la gente para dar resultados, descargar emocionalmente a los líderes, ayudar a encontrar el balance personal/profesional, direccionarlos hacer algo distinto y más allá de "business as usual".

Ponemos a tu disposición todas las herramientas para conseguir el máximo potencial de su **desarrollo personal y profesional**, y alcanzar los objetivos propuestos.



# Business School

*Para formar talentos del futuro*

El **talento es** una manifestación de la inteligencia emocional y **es** una aptitud o conjunto de aptitudes o destrezas sobresalientes respecto de un grupo para realizar una tarea determinada en forma exitosa.

El **talento** puede **ser** heredado o adquirido mediante el aprendizaje.

# Te presentamos el

## Curso de Experiencia del Cliente

- Conocerá la **Norma ISO 9000**, los principios de calidad y su relación con el cliente
- Aplicará **técnicas** orientadas al servicio del cliente
- Contará con las herramientas básicas de **medición de la satisfacción** del cliente
- Elaborará una estrategia enfocada a brindar un **servicio de calidad**.





# Temario

## Sección 1

1. La sociedad civil y la calidad.
2. Los tres enfoques de la calidad.
3. Normas ISO 9000 y el enfoque al cliente.
4. Fases para lograr la calidad en el servicio:  
Gestión Formativa.

## Sección 2

1. Fases para lograr la calidad en el servicio:  
Gestión Racional.
2. Fases para lograr la calidad en el servicio:  
Gestión de desarrollo.



## Sección 3

1. Implementación de un sistema de calidad de servicio.
2. Objetivos claves de calidad en el servicio.

## Sección 4

1. Medición de calidad en el servicio.
2. Conocimiento de las necesidades del cliente.

## Sección 5

Fases para Implementar un sistema de calidad en una organización civil.



# Sobre Nuestra Instructora

Dominique BRUN BATTISTINI

**Master en Ingeniería de Calidad  
Doctorado en Ciencias de la Ingeniería  
Por Universidad Iberoamericana CDMX**

**Co-autora** del libro El desarrollo de una metodología para evaluar la satisfacción de los usuarios de programas sociales en México. El Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario, por Odette Lobato Calleros, Humberto Rivera Navarro, Hugo Serrato González, María Elena Gómez Cruz, Dominique Brun Battistini (2013)

**Especialista en modelado matemático de satisfacción del cliente.**

**Docente a nivel licenciatura y posgrado.**



# Taller

- **Duración:** 5 horas
- **Modalidad:** Online vía Zoom
- **Fecha:** Por definir
- Preinscripción
- Cupo Limitado
- Diploma de Participación
- Formatos de Ejercicios
- **Inversión:** US\$ 99
- Paypal o Zelle





# Contacto

Puedes Contactarnos mediante:

**Web Site:** [Jahninstitute.com](http://Jahninstitute.com)

**Email:** [Contacto@jahninstitute.com](mailto:Contacto@jahninstitute.com)

**WhatsApp:** + 52 55 6493 4687