

Te invitan al curso

# CALIDAD A TRAVÉS DEL BUEN SERVICIO

Dirigido al Personal Administrativo Sindicalizado y de Confianza



## OBJETIVO DEL CURSO

El participante desarrollará habilidades que le ayuden a afrontar las situaciones de crisis, cambio o adversidad como oportunidades de crecimiento y mejora personal y profesional.

### 1. SESIÓN INTRODUCTORIA

- 1.1 Objetivos y Programa del Curso
- 1.2 Expectativas de los Participantes
- 1.3 Conceptos de Calidad y Servicio
- 1.4 Características del Servicio

### 2. INTERÉS POR EL CLIENTE

- 2.1 El Poder del Servicio
- 2.2 Usted Puede Hacer la Diferencia
- 2.3 El Sistema Cliente Proveedor

### 3. CONOCIENDO A NUESTROS CLIENTES

- 3.1 La Cadena de Servicio
- 3.2 La Naturaleza del Servicio Interno
- 3.3 El Decálogo del Cliente

### 4. LA FÓRMULA DEL SERVICIO

- 4.1 Preparación+Interacción+Seguimiento = Excelencia en el Servicio
- 4.2 Ejercicio Práctico
- 4.3 El Perfil de Nuestros Clientes
- 4.4 Identificando las Necesidades de los Clientes

### 5. PROCESO DEL SERVICIO

- 5.1 Atender a la Persona
- 5.2 Aclarar la Situación
- 5.3 Satisfacer Plenamente la Necesidad

### 6. OPORTUNIDADES PARA UN SERVICIO EXTRAORDINARIO

- 6.1 Identificación de Oportunidades
- 6.2 Proceso CEDA:
  - Calmarlo, Escuchándolo
  - Empatizar
  - Disculparse
  - Actuar



**SESIONES:** 06, 13, 20, 27 de mayo; 03 y 10 de junio de 2024.



**LUGAR:** Auditorio 2A de la Facultad de Contaduría, Administración e Informática



**HORARIO:**  
10:00 a 12:00

**FECHAS DE REGISTRO:**  
**22, 23 y 24 de abril del 2024**

Realiza tu registro en el **CÓDIGO QR** que te corresponda

**PERSONAL DE CONFIANZA**



<https://forms.gle/rJx1wLRgcRebtRA39>

**15 lugares**

Apertura: 22 de abril (8:00 am)

Cierre: 24 de abril (14:00 pm)



**UAEM**  
RECTORÍA  
2023 - 2029

**PERSONAL SINDICALIZADO**



<https://forms.gle/L9cuaNUYAwZxmnj9A>

**15 lugares**

**Rectoría**  
Dra. Viridiana Aydeé León Hernández

**Secretaría General**  
Mtra. María Delia Adame Arcos

**Coordinación General de Planeación y Administración**  
Dr. Juan Manuel Rivas González

**Dirección General de Desarrollo Institucional**  
Dra. María del Carmen Torres Salazar

**Dirección de Gestión y Desarrollo Estructural**  
Mtra. Melody Medrán Cabrera

**Departamento de Desarrollo y Capacitación**  
Lic. Claudia Saldaña Galeana

**CONTÁCTANOS EN:**

<https://www.facebook.com/desarrolloycapacitacionuaem/>

**EN LA PÁGINA OFICIAL DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO Y CAPACITACIÓN PUEDES CONSULTAR LOS DÍPTICOS EN EL SIGUIENTE LINK:**

<https://bit.ly/desarrolloycapacitacion>



INFORMES Y BUZÓN DE QUEJAS  
ENVÍA CORREO A:  
[capacitacion.desarrollo@uaem.mx](mailto:capacitacion.desarrollo@uaem.mx)