

MARKETDATA

A C A D E M Y

EDUCACIÓN RELEVANTE



UNIVERSIDAD AUSTRAL



Más info

CURSO OPERACIONES EN SERVICIOS

MARZO 2022

DIRIGIDO A

- Personas que trabajan en áreas operativas, administrativas y soporte comercial.

OBJETIVOS DEL CURSO

- Entender cómo se diseñan y se gestionan los procesos operativos para asegurar un servicio rentable, replicable y robusto en el tiempo.
- Discutir los conceptos y las herramientas de base, para una gestión efectiva de las operaciones en servicios.
- Conocer cómo la excelencia en servicios puede ser un diferenciador estratégico de negocio.

CLASES PRESENCIALES · CUPOS LIMITADOS

- Fechas: Miércoles 16, Jueves 17 y Viernes 18 de marzo 2022
- Horario: 09:00 a 18:00



Av. Brasilia 764: 6to. piso, Edificio Investor
Asunción - Paraguay

MARKETDATA

A C A D E M Y

EDUCACIÓN RELEVANTE



UNIVERSIDAD AUSTRAL



Más info

CURSO OPERACIONES EN SERVICIOS

MARZO 2022

CONTENIDO

DÍA 1

- La segmentación de clientes como clave para la definición del servicio.
- La importancia del "momento de la verdad" o de la prestación del servicio en la satisfacción de clientes y empleados.
- El ciclo virtuoso del servicio.
- Diferencias entre modelos de negocios basados en productos vs servicios.
- Comprensión de la lógica de los servicios.
- Dificultades a la hora de ejecutar negocios basados en servicios.
- Estructura organizacional orientada al servicio.
- Relación con otras áreas de la empresa como soporte de la atención.
- Diseño de procesos con orientación al mercado.
- Niveles de servicio acordados en la compañía

MARKETDATA

A C A D E M Y

EDUCACIÓN RELEVANTE



UNIVERSIDAD AUSTRAL



Más info

CURSO OPERACIONES EN SERVICIOS

MARZO 2022

CONTENIDO

DÍA 2

- El Simulador Hospital Patagonia.
- Conferencia "Cómo asegurar la excelencia del servicio: Introducción de variabilidad"
- Tiempos de atención y respuesta.
- Canales de venta y canales de atención.
- Niveles de atención esperados por el cliente.
- La prestación en servicios.
- La experiencia en servicios: Cómo interactúan las operaciones y el marketing para dar un servicio de excelencia.

DÍA 3

- Los recursos humanos como pieza fundamental.
- Efectos de la fidelización de empleados.
- Los empleados como canal de comunicación.
- Programas de fidelización y relacionamiento.
- Experiencia interna y cultura de servicios.
- Taller de aplicación.
- Evaluación.

MARKETDATA

A C A D E M Y

EDUCACIÓN RELEVANTE



UNIVERSIDAD AUSTRAL

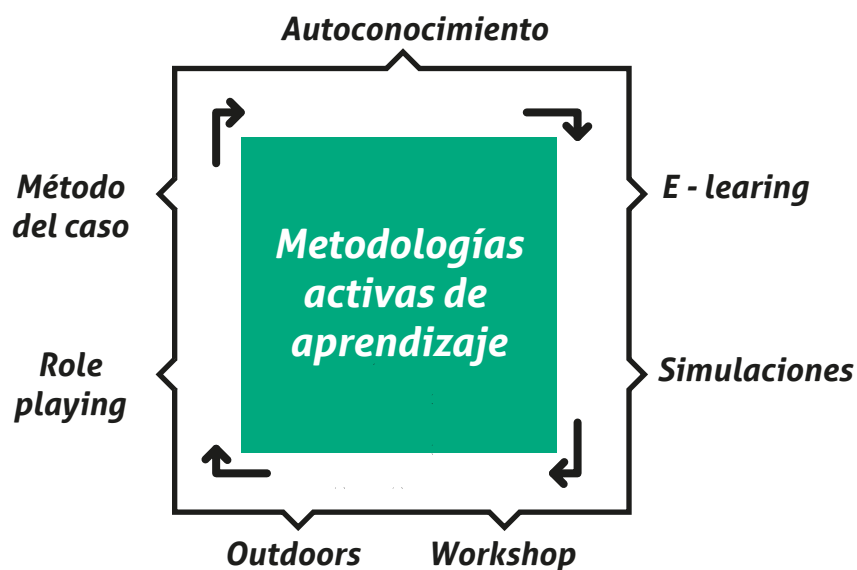


Más info

CURSO OPERACIONES EN SERVICIOS

MARZO 2022

METODOLOGÍA IAE



INVERSIÓN:

Contado: USD. 1200 + IVA

- 10% de descuento hasta el 28 de febrero, pagando al contado o pagando la primera cuota.
- +10% adicional por paquete corporativo (Más de 5 alumnos).

MARKETDATA

A C A D E M Y

EDUCACIÓN RELEVANTE



UNIVERSIDAD AUSTRAL



Más info

CURSO OPERACIONES EN SERVICIOS

MARZO 2022

PROFESOR

Fausto García
IAE Business School

- Profesor Asociado del Área Académica Dirección de Operaciones y Tecnología.
- Director del Centro Investigación de Medios y Entretenimiento para Latinoamérica (CIMEL).
- Ingeniero Industrial de la Universidad de Buenos Aires con un Executive MBA del IAE Business School - Austral University.
- Ph. D. Program del Politecnico di Milano, Italia.
- Áreas principales: Gestión de la Innovación, principalmente aplicado a empresas de Servicios y a la Industria del Entertainment; Proceso de Desarrollo de Nuevos Servicios y Service Experience Design.
- Management en MIP Business School, Politecnico di Milano.
- Miembro de EUROMA (European Association for Operations Management) y POMS (Production and Operations Management Society).