













# FICHA DEL PRODUCTO

## MÓDULO: IMAGEN Y CALIDAD DEL SERVICIO

**PROGRAMA FORMATIVO:** *Optimizar la Gerencia*

**PAQUETE FORMATIVO:** *Mejorar la Competitividad*




### Módulos del paquete:

- |  |   |
|--|---|
|  Imagen y calidad de la empresa y el empresario |  Mejorar la utilización de los recursos de producción. |
|  Imagen y calidad de lo que vendo               |  Manejo del tiempo empresarial                         |
|  <b>Imagen y calidad del servicio</b>           |  Aprender a ganar                                      |
|  Protección empresarial                         |  ¿Cómo calcular mis ganancias?                         |
|  Estrategias de venta                           |  Subir y bajar los precios según las coyunturas        |
|  Dirección y trabajo en equipo                  |  ¿Cómo fija la competencia los precios?                |

### Presentación:

El mejoramiento continuo en imagen, calidad y servicio debe ser permanente en todas las empresas ya sea del sector comercial, de servicios o productivo. Para lograr que estos conceptos hagan parte de la cultura de la empresa, es necesario trabajar alrededor de la calidad, el desarrollo del cliente interno y del servicio visto como un factor susceptible de innovación y mejoramiento. Una adecuada combinación de todos estos aspectos con la gestión del empresario, lograrán que la empresa crezca y permanezca en el mercado.

### Conocimientos y habilidades a desarrollar en la capacitación:

-  Ampliar su noción de imagen y calidad del servicio, como una estrategia dinámica que hace parte de un proceso y que le permite mejorar su competitividad en el mercado.
-  Identificar, analizar y evaluar aquellos aspectos del servicio que pueden ser objeto de cambio o innovación, con el fin de ubicar su empresa en una posición ventajosa con respecto a la competencia.
-  Crear estrategias que le permitan evaluar el costo y el beneficio de las acciones que realiza para mantener y consolidar la imagen y calidad del servicio de su empresa.

### Índice temático:

1. Variables que influyen en la calidad del servicio.
2. Ciclo del servicio.
3. Servicio posventa.
4. Gerencia del servicio.
5. El cliente interno.
6. Estrategia del servicio.
7. Servicio integral.

**Duración y sesiones:** 4:30 Hrs.

Se recomienda trabajar el módulo en dos sesiones.

### Ayudas didácticas:

-  La estructura del ciclo del servicio.





## Nuestro modelo formativo

Está diseñado con perspectivas de género y respeto por el medio ambiente.

Su enfoque es esencialmente cultural y se dirige a los emprendedores y empresarios de manera integral al trabajar sus actitudes, valores, relaciones familiares, con la comunidad y el país.



## Los empresarios ganan porque...

Logran mayor competitividad a través del desarrollo de sus habilidades gerenciales y contribuye al mejoramiento de su calidad de vida.



## ¿Qué marca la diferencia?

- ☀ Es una propuesta pedagógica con resultados prácticos
- ☀ Cada módulo incluye un plan de acción de aplicación inmediata de lo aprendido
- ☀ Se logran mayores niveles de aprendizaje
- ☀ Es divertido
- ☀ Ofrece una amplia temática que permite diversos cursos ajustados a las necesidades de los empresarios
- ☀ Tiene flexibilidad de tiempo: 5 horas promedio en la mayoría de los módulos
- ☀ Se ajusta a todos los presupuestos
- ☀ Se evalúa por el uso de lo aprendido
- ☀ Tiene calidad estandarizada: todos los facilitadores son certificados en la metodología del modelo



Consulte más información en:  
[www.dialogodegestiones.org](http://www.dialogodegestiones.org)