

TRABAJO EN EQUIPO Y CALIDAD EN EL SERVICIO EN PROYECTOS

Curso

Objetivo:

Comprender las diferencias entre equipo y grupo, conocer las características y elementos que componen un equipo eficaz, conocer cómo planificar y organizar el trabajo en equipo, aprender a conocer las estrategias de servicio de calidad y las importantes mejoras en la formación personal para el aumento del rendimiento profesional.

Dirigido:

Administrativos, Gerentes, Directores de empresas con un estilo de dirección participativo que necesiten revisar o ampliar conceptos de trabajo en equipo. Responsables de equipos que necesitan implantar una forma de trabajo orientado al equipo y necesitan conocer "qué hacer" y "cómo hacerlo"
Cualquier persona interesada en los conceptos de trabajo en equipo.
Toda persona que tenga contacto con clientes.
Toda persona que desee dar un servicio de calidad y lograr negocios más duraderos.

Duración:

8 horas

Otorga:

8 Contact Hours

8 PDU's

Temario:

- Introducción.
- Definición de Proyecto.
- Administración de Proyectos.
- Ciclo de Vida de Proyecto.
- Definición Calidad en el Servicio.
- Video.
- Factores para evaluar la Calidad en el servicio.
- Ejercicio.
- Decálogo de la atención a clientes.
- Video.
- Factores que influyen en el éxito o fracaso al prestar un servicio.
- Conclusiones
- Definición de Trabajo en Equipo.
- Video.
- Objetivos de trabajo en equipo.
- Trabajo en equipo vs Grupo.
- Ejercicio.
- Errores en los equipos de trabajo.
- Video.
- Factores determinantes para el éxito del trabajo en equipo.
- Resumen.
- Conclusiones.
- Reflexión.