



# Servicio



# Desarrollo y proyección de un departamento de servicio



◆ **Objetivo:** Que los participantes identifiquen los 10 aspectos críticos involucrados en la eficiente administración del departamento de servicio, con lo cual estarán en condiciones de operar con el máximo de rentabilidad, sin detrimento de la satisfacción de sus clientes

◆ **Contenido temático**

Organización básica del departamento de servicio.  
Sistemas y medios de control. Formulas practicas.  
Torre de control o reingeniería.  
Necesidades de un gerente de servicio del siglo xxi.  
Funciones del personal clave.  
Como aprovechar las quejas.  
Psicología de los clientes difíciles.  
Sinergia.  
Programa de mejoras.  
Acciones promocionales.

◆ **Duración:** 16 hrs.

◆ **Dirigido a:** Personal de servicio

◆ **Instructor:** Héctor Alarcón

# El asesor de servicio de la post- crisis



◆ **Objetivo:** Concientizar al personal clave de los departamentos de: servicio, refacciones, ventas, administración y muy especialmente a los asesores de servicio, de la necesidad de aprovechar al máximo las posibilidades que brinda este puesto para elevar las ventas de servicio, refacciones, accesorios y vehículos nuevos o vehículos usados de la empresa.

◆ **Contenido temático**

requerimientos

El mercado automotriz actual, sus divisiones.  
La necesidad del cambio de actitud.  
Funciones, obligaciones de un asesor de servicio y nuevos para salir de la crisis  
Necesidad de emplear la sinergia.  
¿qué es el cliente? Y como conservarlo.  
Seguimiento necesario, promociones y paquetes.  
La importancia de la calidad total.  
La importancia del tiempo en la empresa.

◆ **Duración:** 16 hrs.

◆ **Dirigido a:** Personal de servicio

◆ **Instructor:** Héctor Alarcón

# El asesor de servicio y la calidad



◆ **Objetivo:** Al finalizar el evento los participantes conocerán los fundamentos de la Calidad, que les permitan colaborar activamente con la cultura de calidad en el departamento de servicio, como una de las áreas fundamentales en la efectividad de la organización.

◆ **Contenido temático**

La calidad como filosofía de vida  
Actitud de servicio  
Calidad en mi persona  
El trabajo y la productividad  
Compromiso de cambio

◆ **Duración:** 16 hrs.

◆ **Dirigido a:** Personal de servicio

◆ **Instructor:** Víctor Landa

# Formación de gerentes de servicio



## ◆ Objetivo:

Éste programa tiene la finalidad de preparar a nuevos gerentes y dar un panorama más amplio a los gerentes ya en funciones, cada módulo puede ser enriquecido al asociarlo con las experiencias vividas o con los conocimientos adquiridos con antelación. Así mismo se pueden aplicar los conocimientos adquiridos en su centro de trabajo

## ◆ Contenido temático

Módulo I  
La gerencia y su  
desempeño.  
La administración  
Sus habilidades

Módulo II  
El proceso administrativo en  
servicio  
La gerencia en acción

Módulo III  
La empresa  
Las relaciones  
Los resultados

Módulo II  
Las instalaciones  
El negocio.  
La operación.

◆ Duración: 16 hrs. X módulo

◆ Dirigido a: Gerentes de servicio

◆ Instructor: Oscar Sánchez

# Transformación del servicio ó el final de una empresa



- ◆ **Objetivo:** Concientizar a el personal clave de los departamentos de: Servicio, Administración y Refacciones, de la necesidad de el cambio en la operación del Servicio actual y como realizarlo modificando las actitudes de el personal, empleando una Sinergia mas efectiva para mejorar los resultados. La reducción de gastos y fugas económicas y la productividad necesarias para funcionar.

- ◆ **Contenido temático**

**Objetivos de la empresa y sus necesidades**

El mercado actual y el previsible inmediato.

El cliente, su importancia y como conservarlo.

El control interno, su importancia y la necesidad de mejorarlo.

La sinergia empresarial y la necesidad del cambio de actitud.

La importancia del Asesor de Servicio. Funciones y obligaciones, y la su preparación.

Plan de Acción y como presentarlo al jefe

necesidad de

- ◆ **Duración: 16 hrs.**

- ◆ **Dirigido a:** Personal de Servicio

- ◆ **Instructor:** Héctor Alarcón