



MA. ESTHER TORRES BORREGO
Maestría en Gestalt.

Es Lic. En Psicología por la Universidad Autónoma de Querétaro, obtuvo el grado de maestría en Gestalt en Integro en la ciudad de Guadalajara.

Diplomados en Recursos Humanos, Servicio al Cliente . Ha recibido formación en Desarrollo Organizacional, Sistemas de calidad , PLM , solución de conflictos entre otros.

Se ha desempeñado particularmente en las áreas de Recursos Humanos en empresas de diferentes giros tales como Autoliv Steering Wheels, Secretaría de Educación del Estado de Querétaro, Instituto de Capacitación Fiscal SHCP, General Electric, Black & Decker.

Ha sido Facilitador y Asesor en temas de: Desarrollo Humano, Entrevista de trabajo, Trabajo en Equipo, Liderazgo, SPC Básico, Involucramiento de empleados, Cinco S's, Adiestramiento a Pie de Máquina, Cinco Porqués, Ética, Calidad en el Servicio, Herramientas de Alto Desempeño.

Actualmente decide aplicar su conocimiento y experiencia como Asociado en la Firma Serpac Consultoría, S.C., como instructor de diversos programas y coordinando el área de Capacitación y Desarrollo.

- ¿Para qué existen las emociones?
- El cerebro emocional
- Temperamento no significa destino
- Educando las emociones
- La vida como una constante toma de decisiones
- Aprender a decidir
- El hombre como autor de su existencia
- Características de las personas emocionalmente inteligentes

2. La organización emocionalmente inteligente

- Liderazgo emocional
- Analfabetismo emocional
- Reacciones erróneas ante las emociones de otros
- Quien sabe influir en las emociones está a cargo de la situación
- La venta como un proceso emocional
- Lo emotivo es lo más efectivo
- Manejo del estrés en la organización
- Estados emocionales para fomentar la productividad
- Aplicación de la inteligencia emocional en el desarrollo del factor humano
- Desarrollo de competencias para gestar trabajo en equipo

Inversión en tiempo: 16 horas

Atención y servicio al cliente. Taller

Objetivo: Al termino del curso el participante:

- Identificará y valorará los aspectos más importantes que caracterizan a un servicio de calidad.
- Aprenderá la forma de evaluar y aprovechar las necesidades y expectativas del cliente a fin de ofrecer un servicio de calidad
- Serán capaces de planear y plantear estrategias para dar un excelente servicio

Temario

1. Servicio
2. Calidad y servicio
 - Definición
 - Paradigmas de servicio y calidad
 - Mi contribución
3. Momentos de verdad
4. Cooperación y escucha
5. El proceso de servicio al cliente
6. Clientes no satisfechos y como atenderlos.
7. Medición de satisfacción del cliente

Inversión en tiempo: 12 horas

