

MEJORA CONTINUA

MÓDULO 4



INTRODUCCIÓN

Estás por concluir tu curso, en esta última parte aprenderás acerca del empoderamiento del equipo de trabajo, te podrás dar cuenta de los resultados tan favorecedores que esto atrae hacia la empresa cuando todos los elementos de la organización se esfuerzan por dar ese valor agregado al cliente. También te mostraremos a las empresas exitosas, núcleos que optaron por brindar excelencia en el servicio y hoy son referentes de ello.

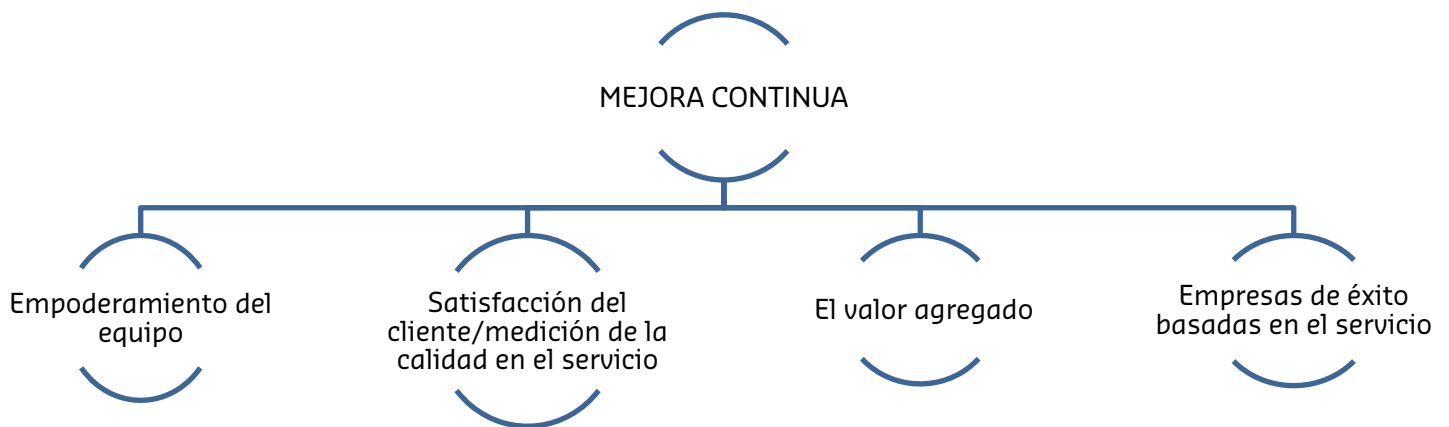
Te sorprenderás al descubrir una vez más que la actitud hacia los demás y la pasión por tu trabajo, lo único que puede atraer es éxito para tu negocio.

OBJETIVO DEL MÓDULO

- Aprenderás a trabajar en el empoderamiento del equipo de trabajo; esto con la finalidad de reforzar al grupo de colaboradores para la obtención de resultados positivos para la organización. Lo lograrás con herramientas basadas en el liderazgo, el entorno positivo en el trabajo, así como la apertura de nuevas formas de laborar.
- Conocerás el concepto de “valor agregado” y sus funciones; lo cual te permitirá identificar en qué productos o servicios puede ser aplicable, esto para generar mayores ventas. También a través de la generación de experiencias de diversos productos, conocer las fortalezas del negocio y de acompañamiento del producto o servicio una vez que concluye la venta, reforzarás el aprendizaje.

- Conocerás a las empresas que mejoraron la atención a clientes, esto con la finalidad de que observes sus formas de trabajo, esto te servirá para poder mejorar tus procesos de trabajo.

CONTENIDO TEMÁTICO



Mejora continua

- Empoderamiento del equipo.
- Satisfacción del cliente/ medición de la calidad en el servicio.
- El valor agregado.
- Empresas de éxito basadas en el servicio.

EVALUACIÓN DEL MÓDULO

EVALUACIÓN	PUNTAJE / ACREDITACIÓN
Actividad: Empoderando al equipo	2
Actividad: En la zapatería	2
Actividad: El supermercado	2
Evaluación Final	13
TOTAL	19 puntos