

Curso de Liderazgo y Servicio

IBERO
SALTILLO

UNIVERSIDAD JESUITA
EN EL NORESTE

Temario

1

Liderazgo en el servicio creando una cultura de excelencia.

Comprender el impacto del liderazgo en la experiencia del cliente y desarrollar habilidades clave para influir positivamente, aplicando los principios de liderazgo de John C. Maxwell. A través del liderazgo servicial y la generación de confianza, los participantes aprenderán a inspirar y empoderar para ofrecer un servicio excepcional.

2

Autoconocimiento y actitud de servicio claves para la excelencia.

Fortalecer el autoconocimiento como la clave para desarrollar la empatía, la amabilidad y la toma de decisiones en la atención al cliente. Al comprender nuestras habilidades, emociones y áreas de mejora, los participantes desarrollarán una actitud más consciente y proactiva, mejorando su comunicación, generando conexiones genuinas y brindando un servicio más humano y efectivo.

3

Conexión multigeneracional adaptando el servicio a diferentes clientes.

Aprender a identificar las expectativas y preferencias de cada generación para mejorar la comunicación y la satisfacción del cliente. Ofreciendo una experiencia a cada uno de los clientes, haciendo ver no solo el valor, sino el poder que tiene comprender cada generación

Docente experto



Mayra Quiroz Barrios

Maestra en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

Líder en el desarrollo del talento humano y la transformación personal. Con más de 15 años de experiencia en gestión del talento humano y en el desarrollo de equipos a través de habilidades blandas. Mayra se ha consolidado como una experta en autoconocimiento y crecimiento personal.

Actualmente dirige una consultoría especializada en autoconocimiento, orientación vocacional y liderazgo, donde acompaña a personal y organizaciones en el descubrimiento y desarrollo de su máximo potencial. Además, forma parte de Maxwell Leadership LATAM, contribuyendo a la formación de líderes en América Latina y el mundo hispanohablante.

Docente académico en posgrados y educación continua en la Universidad IBERO Saltillo y Tecnológico de Monterrey.

Información General



Inicio:

18 de Septiembre



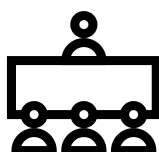
Horario:

Martes y Jueves de 5:30 p.m a 8:30 p.m.



Duración:

15 horas



Modalidad:

Presencial

Requisitos: Para obtener la constancia de participación, se requiere asistir al 80% de las clases.

La IBERO se reserva el derecho de cancelar o posponer los programas en el caso de no contar con cupo mínimo requerido y de modificar las fechas y horarios del programa.

Contáctanos

 844 286 5517

 844 527 1543



educacion.continua@iberosaltillo.mx