

Nombre Curso	Técnicas de Gestión de Procesos de Servicio al Cliente
Descripción	En este curso los participantes revisarán los conceptos fundamentales de procesos Método SMART, indicadores para la gestión de procesos KPI, mejoramientos de procesos y rediseño.
Duración	35 horas
Fecha de inicio	A definir
Área	Familia de cargos Profesionales
Modalidad	E_learning con clases Sincrónicas
Objetivo General	Al término del curso los participantes serán capaces de aplicar técnicas de gestión de procesos de acuerdo con estándares de servicio de la empresa.
Malla Curricular / Módulos	Vicerrectoría de Personas
Dirigido a:	Cargos de Profesionales