

EL ABC

DE UNA OPERACIÓN EFICIENTE DEL CLUB.



ESTEBAN ARCE
Director
Business Process Outsourcing

A TRAVÉS DE ESTE CURSO CONOCERÁS CUALES SON LOS ELEMENTOS E INDICADORES CRÍTICOS DE UNA OPERACIÓN DE CENTRO DE CONTACTO, QUE AYUDARÁN A OBTENER LOS MEJORES RESULTADOS EN TU CLUB VACACIONAL.

*¿QUÉ DEBO DE MEDIR?
¿QUÉ PROCESOS SON IMPORTANTES?
¿CÓMO PUEDO MEJORARLOS?*

TEMARIO

DIRIGIDO A:
SUPERVISORES,
COORDINADORES
GERENTES DE CENTROS
DE RESERVACIONES,
CONTACT CENTERS &
SERVICIO POST VENTA.

DURACIÓN:

3 hrs.

- Introducción a centros de contacto
- Elementos Imperativos del servicio post venta
- Administración efectiva del servicio post venta
- Medición y Métricas
- Indicadores Críticos de gestión
- Administración efectiva del Capital Humano

MIÉRCOLES 31
16:00 hrs. **AGOSTO 2016**

OFICINAS AMDETUR
WTC



World Trade Center, Ciudad de México Montecito No. 38, Piso 32,
Oficinas 11- 14, Col. Nápoles 03810 Ciudad de México.

PARA MAYOR INFORMACIÓN COMUNICARSE A LOS TELÉFONOS:
52 (55) 5488-2028, 5488-2029, 5488-2030 y 5488-2031
o al e-mail: virginia@amdetur.org.mx