



DESARROLLO Y SUPERVISIÓN DE FRANQUICIAS Y SUCURSALES

OBJETIVO

- Garantizar la satisfacción del cliente a través técnicas efectivas de supervisión y coordinación de operaciones.

DIRIGIDO A:	Propietarios, gerentes o supervisores administrativos u operativos de organizaciones comerciales o de servicio de franquicia.
DURACIÓN:	08hrs.
ÁREA CATÁLOGO:	Administración general
COMPETENCIAS A DESARROLLAR:	Control, planificación y organización, mejora continua, análisis de problemas, liderazgo, trabajo en equipo
RECONOCIMIENTO:	Certificado con registro ante STPS (WCC1008026U2-0013)

TEMARIO

- I.** Expectativas del consumidor
- II.** Políticas y objetivos del negocio
- III.** Habilidades de liderazgo efectivo (coaching)
- IV.** Control de imagen de las instalaciones y del persona
- V.** Control en el trato y comunicación con los clientes
- VI.** Calidad en el servicio al cliente
- VII.** Control de estándares del proceso para garantizar resultados
- VIII.** Control y análisis de información para la toma de decisiones
- IX.** Control de la capacitación, desarrollo y motivación del personal al mando
- X.** Control de almacén e inventarios

- XI.** Detección de fallas e implementación de acciones de mejora
- XII.** Auditorías al sistema operativo y de servicio
- XIII.** Control de gastos operacionales para la rentabilidad del negocio
- IX.** Ejercicios prácticos y evaluación de participantes.

BENEFICIOS:

Mejorar el desempeño organizacional a través de buenas prácticas de supervisión y servicio al cliente.