

## Atención ciudadana



### Objetivo:

Al terminar el curso el participante, conocerá herramientas para brindar un excelente servicio y atención y así superar expectativas.

### Contenido:

8 horas

- Lean Services
- Servicio esbelto
- Aplicando pensamiento esbelto a procesos de atención ciudadana
- Calidad en el servicio y Calidez
- Aspectos de la calidad en el servicio
- Factores de calidez
- Procesos de atención ciudadana

### Dirigido a:

Personal de mandos medios, coordinadores de equipos de trabajo y/o personal en desarrollo para formar parte del mando gerencial.

