

# ESPECIAL MARKETING

**América**  
economía

13-08-2009 **MBA**

## Ipade dictará Programa en Dirección de Servicios

*El curso, que comenzará en septiembre, forma parte de los programas conjuntos que la institución mexicana dicta con el IAE Business School de Argentina.*

por AméricaEconomía.  
com



El curso está orientado a los máximos responsables de la organización, y a ejecutivos vinculados a la dirección general de la empresa.

**Ciudad de México.** El actual escenario económico ha llevado a las empresas a buscar nuevas formas de ser competitivas y agregar valor. Para ello, no sólo han debido enfocarse en el servicio, sino también en la comprensión integral de este proceso.

En base a estos aspectos, el Ipade de México dictará, en conjunto con el IAE Business School de Argentina, el “[Programa en Dirección de Servicios](#)”, que busca enseñar a los participantes a diseñar y crear modelos que incorporen simultáneamente a todos los actores relevantes, que ayuden a obtener resultados de excelencia.

El curso entregará las herramientas necesarias para acelerar e incrementar la capacidad de diseño de servicios competitivos, lograr un mayor enfoque y eficacia de las capacidades de la organización, y una sintonía entre el desempeño individual y la satisfacción del cliente.

El programa incluirá contenidos relacionados con el valor al cliente y oferta de servicio, fidelización y retención del cliente, satisfacción y calidad, modelo de calidad en el servicio, el servicio como proceso y el proceso del servicio, el papel del cliente en la operación del servicio, liderazgo y cultura de servicio, entre otros.

El curso está orientado a los máximos responsables de la organización, y por extensión a directivos estrechamente vinculados a la dirección general de la empresa.

**Inicio:** 21 de septiembre de 2009.

**Término:** 25 de septiembre de 2009.

**Lugar:** Sede Ipade, Floresta No. 20 Col. Clavería, C.P. 02080, Ciudad de México.

**Contacto:** Alexis Kretchmar, profesor y coordinador del programa.

**Teléfono:** (52-55) 5354 1800.

**E-mail:** [akretchmar@ipade.mx](mailto:akretchmar@ipade.mx)

---