

| | | |
|---|--|---|
|  | CONTENIDO DEL PROGRAMA DE LA MATERIA SERVICIO AL CLIENTE |  |
| | PLAN DE ESTUDIOS 2004-2 INGENIERIA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS | |

1. Datos de Identificación

| | | | |
|-----------------------|-------------------------------------|--------------|-----------------------|
| Institución Educativa | Universidad de Sonora | División | Ingeniería |
| Licenciatura | Ingeniería Industrial y de Sistemas | Departamento | Ingeniería Industrial |

| Nombre de la Materia | | Eje Formativo-Institucional | | | | Especializante | |
|----------------------------|------------------|-----------------------------------|------|------|----------------|-----------------------|-------------------|
| SERVICIO AL CLIENTE | | HT-C | HP-C | HL-C | Total Créditos | Requisitos | |
| | | 3-6 | 2-2 | 0-0 | 8 | Aprobar: | NA |
| | | Carácter Obligatorio | | | () | Cursar: | Hasta semestre IV |
| | | Carácter Optativo | | | (X) | Créditos: | NA |
| Clave | IIS-OPA02 | Depto. que da el servicio docente | | | | Ingeniería Industrial | |

2. Objetivos: General y específicos

| Definición del Objetivo General |
|--|
| Al terminar el curso el alumno valorará la calidad en el servicio como un elemento que genera más productividad en la empresa y mayor satisfacción en el cliente, a través del análisis de conceptos y de la aplicación de diversas herramientas de calidad. |
| Definición de los Objetivos Específicos |
| El alumno explicará los antecedentes de la calidad y del servicio, así como la importancia del servicio al cliente en cualquier empresa. |
| El alumno evaluará la calidad del servicio al cliente y detectará sus necesidades. |
| El alumno aplicará herramientas de calidad en el área de servicio al cliente. |

3. Contenido Sintético

| Temario General | |
|------------------------|--|
| Orden | Tema General |
| I | Antecedentes de la calidad y el servicio |
| II | Importancia del servicio al cliente |
| III | Ventajas competitivas derivadas del servicio al cliente |
| IV | Evaluación del servicio al cliente |
| V | Aplicación de las siete herramientas básicas para la calidad en el servicio al cliente |
| VI | Administración del servicio al cliente |
| VII | Construyendo la relación cliente - proveedor |
| VIII | Detección de las necesidades del cliente |
| IX | Cinco S's y su aplicación a las áreas de servicio |

4. Estrategias Didácticas

(Modalidades o formas de conducción de los procesos de enseñanza y de aprendizaje. Señalar las principales actividades que realizarán tanto el maestro como el alumno)

| Estrategias Didácticas | |
|-------------------------------|---|
| 1 | Presentar los aspectos teóricos y metodológicos de los temas propuestos. |
| 2 | Presentar ejercicios, casos, descripción y explicación de situaciones reales de calidad en el servicio. |
| 3 | Complementar con lecturas seleccionadas para cada uno de los temas. |

5. Estrategias de evaluación

(Modalidades y requisitos de evaluación y acreditación)

| Estrategias de Evaluación | | |
|----------------------------------|------------------------|------|
| 01 | Solución de casos | 30 % |
| 02 | Tareas y participación | 30 % |
| 03 | Trabajo final | 40 % |

6. Bibliografía, documentación y materiales de apoyo.

| Bibliografía, documentación y materiales de apoyo. | | | | | |
|--|------------------------|---|--------------|---------|------|
| NUMERO | AUTOR | TITULO | EDITORIAL | EDICION | AÑO |
| 1 | GARY S. GOODMAN | "Monitoring, measuring, & managing customer service" | | Primera | 2000 |
| 2 | RON ZEMKE | "Best practice in customer services" | | Primera | 1998 |
| 3 | PATRICIA WELLINGTON | "Cómo brindar un servicio integral al cliente" | Mc Graw Hill | Primera | 1997 |

7. Perfil Académico deseable del responsable de la asignatura.

Ingeniero Industrial o carrera afín con experiencia en el área de servicios y de calidad, además de poseer una sólida base cuantitativa en la aplicación de técnicas de calidad y que cuente con experiencia en actividades de consultoría.