

## DIPLOMADO

### Diseño y Gestión de Empresas de Servicios

**152 horas**

#### Objetivo

Describir y ejercitar una metodología empresarial para el posicionamiento, diseño, implantación, gestión, control y promoción de una empresa de servicios.

#### Dirigido

- Gerentes, supervisores de empresas de servicios (con o sin fines de lucro) de las áreas de planificación estratégica, desarrollo de servicios, control de gestión o atención al cliente.
- Propietarios y emprendedores de empresas de servicios PyME's.
- Consultores en Desarrollo Organizacional y de empresas de servicios
- Docentes universitarios del área administrativa y/o servicios

#### Contenido

**Módulo 1:** Conceptos gerenciales de mercadeo y del servicio

**Módulo 2:** Metodología organizacional para el diseño y gestión del servicio: posicionamiento, oferta del servicio, diseño estratégico integral, recursos humanos, calidad y productividad, gestión promocional

**Módulo 3:** Procesos organizacionales en el servicio: cultura y ética, liderazgo, comunicación, motivación y supervisión, competencias para el servicio

**Módulo 4:** Gestión financiera del servicio

**Proyecto final:** Elaboración de un diseño de empresa de servicios de interés por parte de los participantes

#### INFORMACIÓN Y PREINSCRIPCIONES

Paula Mozzicato [pmozzi@usb.ve](mailto:pmozzi@usb.ve);

Juan Sequea, [mercadeo-funindes@usb.ve](mailto:mercadeo-funindes@usb.ve)  
(0212) 9063920

Más información sobre cursos y diplomados: [www.funindes.usb.ve](http://www.funindes.usb.ve)

#### INVERSIÓN:

**Bs. F. 52.000,00**

**Inicio: 19 de Febrero 2016**

**Régimen: viernes y sábado**

**Lugar: USB, Sartenejas.**