

V Edición CURSO

La Nueva Era en la Dirección y Gestión de Servicios



EOI
13 de Abril al 16 de Junio
2018

PRESENTACIÓN

Los Servicios han sido desde hace décadas un importante componente de las empresas de casi todos los sectores industriales. Desde los servicios básicos de soporte a los productos hasta el outsourcing o subcontratación externa de operaciones como la instalación, el mantenimiento, etc. pasando por una gran variedad de servicios de asesoría y consultoría, los Servicios siempre han jugado un papel relevante en las empresas cuyos productos tienen una importante componente tecnológica por dos grandes razones: la necesidad de ayudar a sus clientes en el proceso de selección, implantación y operación de la tecnología, a menudo compleja, y el potencial lucrativo de estas actividades.

Con la evolución de todos los sectores dominados por la tecnología, la forma de abordar estos servicios se ha diversificado: empresas que, manteniéndose como proveedores de productos y soluciones, han desarrollado potentes organizaciones de Servicios; empresas independientes dedicadas solo a Servicios, o a algunos específicos; canales de distribución de productos; empresas que han abandonado el producto para centrarse en los Servicios...

Pero estos cambios solo acentúan la necesidad de una gestión de los Servicios más profesional. Los modelos cambian, pero los retos se mantienen: como asegurar la satisfacción de los clientes; como alcanzar los niveles requeridos de rentabilidad; como gestionar unos recursos humanos de alta cualificación que, en los Servicios, literalmente “producen” ante el propio cliente, por lo que su influencia en su satisfacción y en la rentabilidad de las operaciones es enorme; como asegurar unos procesos de venta de intangibles; como controlar unos flujos económicos específicos; la articulación de las estrategias de Servicios y de Producto.

Con el fin de dar respuesta a estos retos, EOI (Escuela de Organización Industrial) y AFSM España (Asociación Española de Directores de Servicios) colaboran para promover, a través de la formación, el desarrollo de directivos y Responsables de los Servicios. En este sentido organizan el curso “**La Nueva Era en la Dirección y Gestión de Servicios**”.

OBJETIVOS

El curso está diseñado con el objetivo de apoyar el desarrollo directivo de los Profesionales del área de Servicios, a través de los conocimientos y las habilidades claves la gestión de un área de negocio en continuo crecimiento y evolución.

El programa se estructura en 56 horas presenciales, enfocadas a mejorar la capacidad de gestión estratégica de los participantes, desde una perspectiva no solo tecnológica, basada en el conocimiento global del negocio y el dominio de los conocimientos requeridos a un Profesional con experiencia que desarrolla sus competencias en el área de Servicios y que desea evolucionar profesional y competencialmente.

PROGRAMA

SESIÓN 1. LA NUEVA CIENCIA DEL NEGOCIO DE SERVICIOS

JORNADA 1.1 (Viernes 13 de Abril) *D. Senén Pájaro*

- Reglas de oro para gestionar la Experiencia del Cliente (Customer Experience)
- Interacción con el cliente y la consistencia del mensaje

JORNADA 1.2. (Sábado 14 de Abril) *D. Miguel Santiago*

- Definición eficiente de procesos.
- La Satisfacción del cliente como principal indicador de la Calidad del Servicio.

SESIÓN 2. EL CAMINO PARA LA EXCELENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

JORNADA 2.1. (Viernes 20 de Abril) *D. Rafael Cabrera*

- Del Help Desk al Service Desk en la búsqueda de la Excelencia.
- La importancia del Help Desk en la fidelización de clientes.

JORNADA 2.2. (Sábado 21 de Abril) *D. Isaac López Pena*

- Gestión de Proyectos vs Gestión de Servicios (PMBOK, Prince2).
- La Gestión de Servicios y su ciclo de vida (ITSM)

SESIÓN 3. LA BASE PARA LA GESTIÓN EN EL NEGOCIO DE LOS SERVICIOS

JORNADA 3.1. (Viernes 18 de Mayo) *D. Valentín Playá*

- Las relaciones laborales en el sector servicios. Contratos. El nuevo RGPD.

JORNADA 3.2. (Sábado 19 de Mayo) *D^a. Monserrat Vega García*

- Planificación Económico Financiera en los proyectos de Servicios.
- Aplicación de la información financiera y Análisis de Rentabilidad de los Servicios.
- Ética y RSC aplicadas.

SESIÓN 4. LA SINGULARIDAD DE LA GESTION DE LOS RECURSOS HUMANOS

JORNADA 4.1. (Viernes 25 de Mayo) *D. Ramón Ruiz-Ocaña*

- Liderazgo de equipos y Gestión del Cambio.

JORNADA 4.2. (Sábado 26 de Mayo) *D^a. Lourdes Lázaro Arnal*

- Desarrollo Estratégico del Capital Humano. Análisis de Competencias.
- Globalización: El Trabajo en Entornos Multiculturales.
- Habilidades de Comunicación: Motivación, Implicación.

SESIÓN 5. LA INNOVACIÓN EN LOS MODELOS DE SERVICIO

JORNADA 5.1. (Viernes 1 de Junio) *D. Gregorio Martínez*

- Proveedores Externos de Servicios. Alianzas Estratégicas.
- Gestión Unificada de Proyectos de Servicio

JORNADA 5.2. (Sábado 2 de Junio) *D. Jesús García Tello*

- Innovación Estratégica y Planificación del negocio de Servicios
- La singularidad de la Mentalidad de Servicios (Services Mindself)

SESIÓN 6. LOS MODELOS DE VENTA DE SERVICIOS

JORNADA 6.1. (Viernes 8 de Junio) *D. Roberto Peris*

- Venta consultiva de servicios. La empatía con el cliente.

JORNADA 6.2. (Sábado 9 de Junio) *D^a. Pilar Torres*

- Plan de Marketing: Definición, Desarrollo e Implantación. SLA's.
- Análisis y Parametrización de Precios de Servicios. Innovación y Venta Consultiva.

SESIÓN 7. LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LOS MODELOS DE SERVICIO

JORNADA 7.1. (Viernes 15 de Junio) *D. Jaime Izquierdo Pereira*

- Presencia atractiva y productiva en redes sociales.
- Creación individualizada del perfil en LinkedIn.

JORNADA 7.2. (Sábado 16 de Junio) *D. Ramón Pájaro Castellón*

- La Transformación Digital en la era del cliente.
- Explotación de información para la ventaja competitiva.
- Redes Sociales y Empresas 2.0: Modelos de innovación abierta.

CLAUSTRO

El curso se imparte en las aulas de EOI, por un equipo de profesionales directivos con una extensa trayectoria en diversos sectores empresariales.

Coordinación del curso:

- **D. Jesús Luis García Garrido**
CEO de Avansis. Miembro del Comité de la AFSM.
- **D^a. Rosa Carmen Peláez Velasco**
Directora de Formación Continua en EOI.

Profesores:

- **D. Senén Pájaro**
Ex-Director of Quality and Customer Care (Fujitsu). Presidente de la AFSMI y CFSMI.
- **D. Jesús Garcia Tello**
CIO (Red.es)
- **D^a. Pilar Torres**
Head of Public Sector Iberia (Amazon Web Services)
- **D. Gregorio Martínez**
Director de Seguridad, Salud, Medioambiente y Control de Exportación (Thales)
- **D^a. Lourdes Lázaro Arnal**
Dtra. de RR.HH. (Avansis)
- **D^a. Monserrat Vega García**
Profesora asociada a EOI.
- **D. Miguel Santiago**
Director de Estratecno Formación. Profesor asociado a la UAM.
- **D. Isaac López Pena**
Senior Project Manager Transformación Digital (BBVA Globalnet)
- **D. Rafael Cabrera Padilla**
Business Coach, Master in Management & Business Management
- **D. Ramón Ruíz-Ocaña**
CEO (Consulting de Creatividad Comercial)
- **D. Valentin Playá Serra**
Abogado (Estudio Jurídico Serra)
- **D. Ramón Pájaro Castellón**
Responsable de Proyectos de Transformación (Grupo Banco Santander)
- **D. Roberto Peris García**
Consultant Interim Manager and Mentor
- **D. Jaime Izquierdo Pereira**
Creador del Modelo Competencias 2.0 para capacitación de Ejecutivos

ORGANIZACIÓN

El curso está organizado por la Escuela de Organización Industrial, en colaboración con AFSM (Asociación Española de Directores de Servicios).

DURACIÓN, HORARIO Y CALENDARIO

56 horas, impartidas en **7 semanas** los **viernes y sábados**.

Desde el **13 de Abril** hasta el **16 de Junio**.

Viernes de **17:00 a 20:30**

Sábados de **9:00 a 14:30**

(1/2 h. para un descanso)

Inicio: 13 de Abril

Finalización: 16 de Junio

ABRIL							MAYO							JUNIO						
L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D
						1		1	2	3	4	5	6					1	2	3
2	3	4	5	6	7	8	7	8	9	10	11	12	13	4	5	6	7	8	9	10
9	10	11	12	13	14	15	14	15	16	17	18	19	20	11	12	13	14	15	16	17
16	17	18	19	20	21	22	21	22	23	24	25	26	27	18	19	20	21	22	23	24
23	24	25	26	27	28	29	28	29	30	31				25	26	27	28	29	30	
30																				

LUGAR

EOI (Escuela de Organización Industrial)
Avda. Gregorio del Amo 6
28040 Madrid



MATRÍCULA*



El coste de la inscripción es de **2.200 €**
Antiguos Alumnos EOI 20% dto. **1.760 €**

Miembros del Club EOI 50% dto. 1.100 €
Miembros de AFSM 50% dto. 1.100 €

* (Este curso es bonificable a través de los créditos gestionados por la Fundación Tripartita)

INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES

marcom@afsmi.es
rosapelaez@eoi.es