

TEMARIO

SERVICE DESK

- Mesa de ayuda / Rol de mesa de servicio.
- Gestión de relaciones comerciales.
- Resolución de problemas.
- Habilidad efectiva y habilidades de manejo de conflictos.
- Actividades de aseguramiento de la calidad.
- Mentalidad ágil.
- Conocimiento administrativo.
- Proceso de adopción.
- CSF, KPIs y OKRs.
- Gestión de personal.
- Reclutamiento, retención y desarrollo de personal.
- Motivación y recompensa.
- Liderazgo/ Coaching / Mentoring.

ENTREGABLES

- Manual de contenido y examen de prueba impreso.
- Exámenes de certificación online español.
- Certificados avalados por CERTIPROF.
- Constancia XT NEGOCIO.
- Número de cliente fidelidad (otorga descuentos en servicios y capacitación de todo nuestro portafolio de servicios).