



# ISEIE INNOVATION SCHOOL



[iseie.com](http://iseie.com)



# CONTENIDO

CURSO  
LIDERAZGO EN  
EMPRESAS DE SERVICIO

3

POR QUÉ REALIZAR UN  
CURSO

4

OBJETIVOS

5

PARA QUÉ TE PREPARA EL  
CURSO

6

7

DISEÑO Y CONTENIDO

REQUISITOS DE  
POSTULACIÓN

8

TITULACIÓN PROPIA

9

TRABAJO DE FIN DE  
CURSO

10

UBICACIÓN

13

CONTENIDO DEL  
CURSO

11



# CURSO LIDERAZGO EN EMPRESAS DE SERVICIO

El liderazgo en el sector de servicios presenta desafíos únicos debido a la naturaleza dinámica y orientada al cliente de este tipo de organizaciones. Las empresas de servicios dependen de la interacción directa con los clientes, lo que hace que el papel del líder sea crucial no solo en la gestión de equipos, sino también en la creación de experiencias excepcionales para los usuarios. Este curso, Liderazgo en Empresas de Servicios, está diseñado para equipar a los participantes con las habilidades y conocimientos necesarios para liderar de manera efectiva en este entorno. A lo largo de los módulos, exploraremos diferentes estilos de liderazgo, estrategias para gestionar equipos diversos y centrados en el cliente, y cómo impulsar la innovación y mejora continua en la prestación de servicios.





## POR QUÉ REALIZAR UN CURSO

El realizar un curso eleva el conocimiento y nivel académico de la persona, convirtiéndola en un elemento fundamental dentro de un esquema de trabajo; su trascendencia radica en el desarrollo de competencias adicionales que adquiere, su proceso formativo se vuelve más sólido y por ende se convierte en un candidato más atractivo para cubrir un puesto preponderante.

Te brinda la oportunidad de adquirir conocimientos actualizados y estar al tanto de las últimas tendencias y avances en tu área de interés. Realizar un curso en un área que te apasiona puede brindarte una gran satisfacción personal. Te permite profundizar en un tema que te interesa y te da la oportunidad de contribuir de manera significativa en ese campo.



# OBJETIVOS



Los estudios de postgrado consisten no solo en adquirir conocimientos por parte del participante, sino que estos queden supeditados al desarrollo de una serie de competencias en función de los perfiles académicos y los correspondientes perfiles profesionales.

Nuestra función es centrar los objetivos de este programa y los diferentes módulos que lo conforman no solamente en la simple acumulación de conocimientos sino también en las hard skills y soft skills que permitan a los profesionales desempeñar su labor de forma exitosa en este mundo laboral en constante evolución.



# PARA QUÉ TE PREPARA EL CURSO

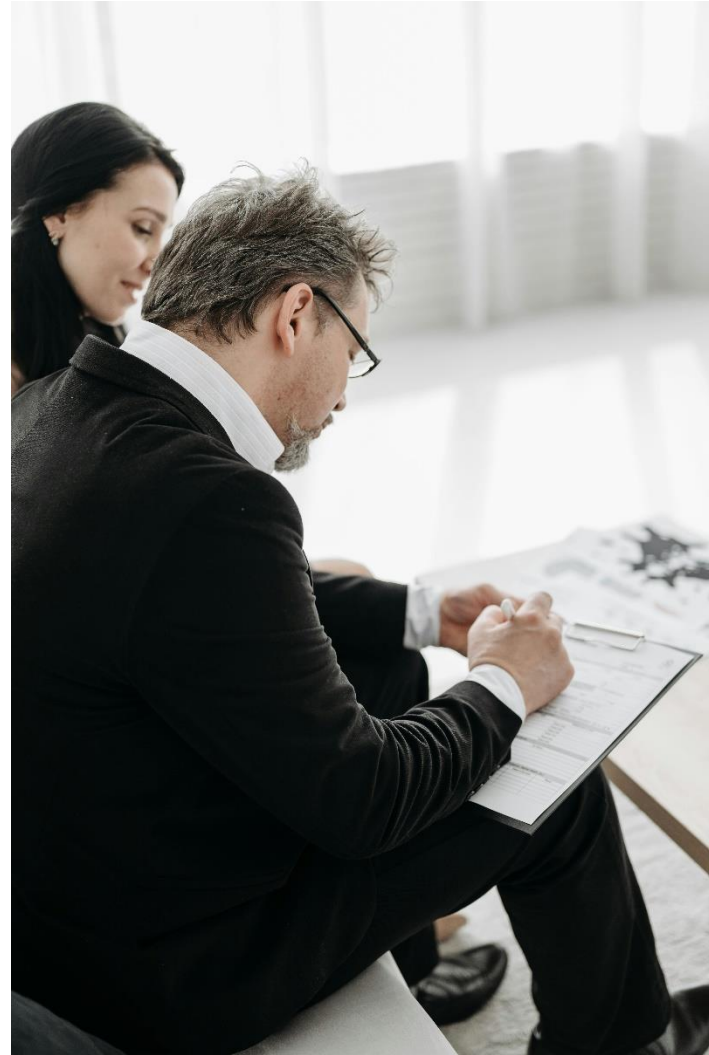
Nuestro curso te prepara para liderar de manera eficaz en el competitivo y dinámico sector de servicios, donde la satisfacción del cliente y la excelencia operativa son esenciales.

Aprenderás a liderar equipos que tienen contacto directo con los clientes, garantizando una experiencia de calidad y una relación de fidelización que potencie el éxito de la empresa.

Desarrollarás las habilidades necesarias para motivar y empoderar a tu personal, mejorando la comunicación y el trabajo en equipo en un ambiente donde la calidad del servicio es prioritaria.

Te familiarizarás con técnicas y metodologías que fomentan la innovación y la eficiencia operativa, clave para mantener la competitividad en el sector de servicios.

En resumen, este curso te dotará de las competencias esenciales para liderar en un entorno de servicios, enfocándote en mejorar la experiencia del cliente, aumentar la productividad de los equipos y gestionar con éxito los cambios organizacionales.





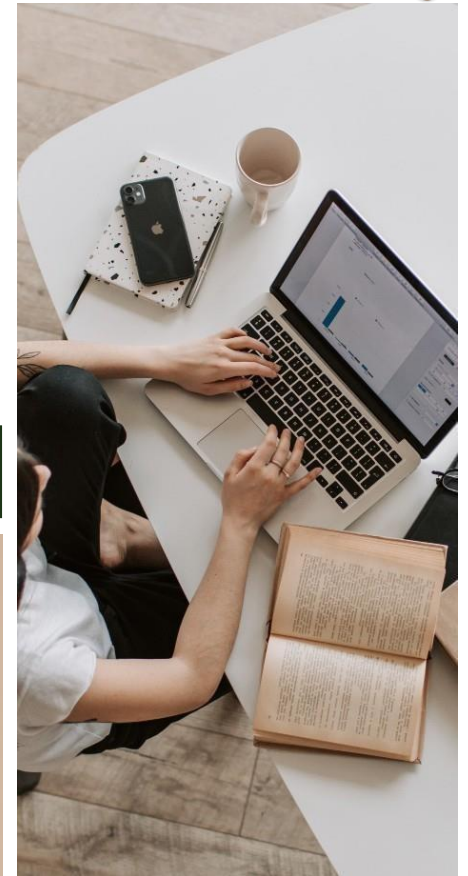


# DISEÑO Y CONTENIDO

Para el diseño del Plan de estudios de este curso, ISEIE Innovation School ha seguido las directrices del equipo docente, el cual ha sido el encargado de seleccionar la información con la que posteriormente se ha constituido el plan de estudio. De esta forma, el profesional que acceda al programa encontrará el contenido más vanguardista y exhaustivo relacionado con el uso de procesos innovadores y altamente eficaces, conforme a las necesidades y problemáticas actuales, buscando la integración de conocimientos académicos y de formación profesional, en un ambiente competitivo y globalizado.

Todo ello a través de cada uno de sus módulos de estudio presentado en un cómodo y accesible formato 100% online.

El empleo de la metodología Relearning en el desarrollo de este programa te permitirá fortalecer y enriquecer tus conocimientos y hacer que perduren en el tiempo a base de una reiteración de contenidos.





# REQUISITOS DE POSTULACIÓN

Para postular a nuestro curso de liderazgo en empresas de servicio, debes cumplir con los siguientes requisitos:

-Documento de identidad

-Correo electrónico

## A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO

Nuestro curso está diseñado para profesionales que buscan fortalecer y desarrollar sus habilidades de liderazgo en el sector de servicios.

- Gerentes y directores de empresas de servicios que desean mejorar sus competencias en la gestión de equipos orientados al cliente y optimizar la calidad del servicio que ofrece.
- Líderes de equipo o supervisores que gestionan personal en contacto directo con los clientes y buscan desarrollar estrategias para mejorar la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa.
- Emprendedores y dueños de pequeñas o medianas empresas de servicios que buscan implementar un liderazgo efectivo y escalar sus operaciones garantizando un servicio al cliente excepcional.
- Profesionales en transición hacia roles de liderazgo que deseen prepararse para asumir responsabilidades gerenciales en organizaciones de servicios y necesiten aprender a gestionar equipos y procesos de manera eficiente.

Este curso es ideal para cualquier persona interesada en desempeñar un rol de liderazgo efectivo dentro de una organización de servicios, mejorar la experiencia del cliente y contribuir al éxito organizacional en un entorno competitivo y cambiante.





# TITULACIÓN PROPIA



Al concluir el curso, los participantes serán galardonados con una titulación propia otorgada por ISEIE Innovation School. Esta titulación se encuentra respaldada por una certificación que equivale a 4 créditos ECTS (European Credit Transfer and Accumulation System) y representa un total de 100 horas de dedicación al estudio.

Esta titulación no solo enriquecerá su imagen y credibilidad ante potenciales clientes, sino que reforzará significativamente su perfil profesional en el ámbito laboral. Al presentar esta certificación, podrá demostrar de manera concreta y verificable su nivel de conocimiento y competencia en el área temática del curso.

Esto resultará en un aumento de su empleabilidad, al hacerle destacar entre otros candidatos resaltando su compromiso con la mejora continua y el desarrollo profesional.



# TRABAJO DE FIN DE CURSO



Una vez que haya completado satisfactoriamente todos los módulos del curso, deberá llevar a cabo un trabajo final en el cual deberá aplicar y demostrar los conocimientos que ha adquirido a lo largo del programa.

Este trabajo final suele ser una oportunidad para poner en práctica lo que ha aprendido y mostrar su comprensión y habilidades en el tema.

Puede tomar la forma de un proyecto, un informe, una presentación u otra tarea específica, dependiendo del contenido del curso y sus objetivos. Recuerde seguir las instrucciones proporcionadas y consultar con su instructor o profesor si tiene alguna pregunta sobre cómo abordar el trabajo final.



# CONTENIDO CURSO LIDERAZGO EN EMPRESAS DE SERVICIO

## **MÓDULO 1: INTRODUCCIÓN AL LIDERAZGO EN EL SECTOR DE SERVICIOS**

- 1.1 Características del Sector de Servicios
  - 1.1.1 Definición y características principales del sector de servicios
  - 1.1.2 Diferencias clave entre empresas de servicios y empresas de productos
- 1.2 Rol del Líder en Empresas de Servicios
  - 1.2.1 Especificidades del liderazgo en organizaciones orientadas al cliente
  - 1.2.2 Importancia del liderazgo en la experiencia del cliente

## **MÓDULO 2: ESTILOS DE LIDERAZGO EN EL SECTOR DE SERVICIOS**

- 2.1 Liderazgo Transformacional y Situacional
  - 2.1.1 Definición y aplicación de estos estilos en empresas de servicios
  - 2.1.2 Cómo adaptarse a distintos contextos y tipos de equipos
- 2.2 Liderazgo Orientado al Cliente
  - 2.2.1 Enfoque del líder en la satisfacción del cliente
  - 2.2.2 Casos de éxito en empresas de servicios

## **MÓDULO 3: GESTIÓN DE EQUIPOS EN EMPRESAS DE SERVICIOS**

- 3.1 Habilidades de Comunicación en Equipos de Servicios
  - 3.1.1 Técnicas de comunicación efectiva con el personal
  - 3.1.2 Cómo resolver conflictos y fomentar la colaboración
- 3.2 Delegación y Empoderamiento del Personal
  - 3.2.1 La importancia de empoderar a los equipos de primera línea
  - 3.2.2 Estrategias para delegar de manera efectiva en empresas de servicios

## **MÓDULO 4: INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA EN SERVICIOS**

- 4.1 Liderazgo en la Innovación de Servicios
  - 4.1.1 Cómo los líderes pueden fomentar una cultura de innovación
  - 4.1.2 Ejemplos de innovación en el sector de servicios
- 4.2 Mejora Continua y Calidad del Servicio
  - 4.2.1 Importancia de la mejora continua en la entrega de servicios
  - 4.2.2 Herramientas para el monitoreo de la calidad del servicio

## **MÓDULO 5: EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y LIDERAZGO**

- 5.1 Liderazgo Centrado en el Cliente
  - 5.1.1 Claves para mejorar la experiencia del cliente desde el liderazgo
  - 5.1.2 El rol del líder en la fidelización del cliente
- 5.2 Medición y Análisis de la Satisfacción del Cliente
  - 5.2.1 Herramientas para medir la satisfacción y lealtad del cliente
  - 5.2.2 Cómo utilizar los datos para mejorar el servicio



## **MÓDULO 6: LIDERAZGO Y GESTIÓN DEL CAMBIO EN EMPRESAS DE SERVICIOS**

### 6.1 Preparación y Gestión del Cambio Organizacional

#### 6.1.1 El papel del líder en la gestión del cambio en empresas de servicios

#### 6.1.2 Estrategias para gestionar la resistencia al cambio

### 6.2 Adaptabilidad y Flexibilidad en Empresas de Servicios

#### 6.2.1 Cómo los líderes pueden fomentar la adaptabilidad en sus equipos

#### 6.2.2 Casos prácticos de éxito en la implementación de cambios

## **MÓDULO 7: GESTIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD EN EL SECTOR DE SERVICIOS**

### 7.1 Indicadores Clave de Desempeño (KPI) en Servicios

#### 7.1.1 Definición e implementación de KPIs relevantes en empresas de servicios

#### 7.1.2 Cómo el liderazgo impacta en la productividad de los equipos de servicios

### 7.2 Optimización de Procesos y Eficiencia

#### 7.2.1 Estrategias para optimizar los procesos en la prestación de servicios

#### 7.2.2 Uso de la tecnología para mejorar la eficiencia

## **MÓDULO 8: DESARROLLO DE LIDERAZGO EN EL LARGO PLAZO**

### 8.1 Autoevaluación y Feedback Continuo

#### 8.1.1 Herramientas de autoevaluación para líderes

#### 8.1.2 La importancia del feedback en el desarrollo continuo del liderazgo

### 8.2 Formación Continua y Desarrollo del Talento

#### 8.2.1 Cómo los líderes pueden mantenerse actualizados y seguir desarrollándose

#### 8.2.2 Estrategias para fomentar el desarrollo del talento dentro del equipo

## **MÓDULO 9: TRABAJO FINAL CURSO (TFC)**

Nota: El contenido del programa académico puede estar sometido a ligeras modificaciones, en función de las actualizaciones o de las mejoras efectuadas.





# UBICACIÓN



DIRECCIÓN

Av. Aragón 30, 5. 46021 Valencia.



NÚMERO DE TELÉFONO

+34 960 25 47 46





# CONTÁCTANOS



Dirección

Av. Aragón 30, 5. 46021 Valencia.



Número telefónico

+34 623 24 81 06



Website

[iseie.com](http://iseie.com)