

Módulo 2. Calidad en el Servicio

Descripción del módulo

La calidad en el servicio consiste en satisfacer e incluso superar las expectativas del visitante en cada interacción. Se estudian los momentos de verdad, los estándares de atención y la importancia de la mejora continua.

El participante conocerá herramientas para identificar oportunidades de mejora, medir la satisfacción del cliente y fomentar una cultura organizacional orientada al servicio.

Competencias esperadas

- Comprender los conceptos clave del módulo.
- Aplicarlos en situaciones reales de atención al turista.
- Contribuir a una experiencia de servicio de excelencia.