**TURISSSTE**

**Curso: Liderazgo y Calidad en el Servicio**

Imparte: Genera Cambios, Fernando Hernández Avilés

Julio 16 al 20, 2018 / 10:00 a 14:00 hrs. (Duración 20 horas)

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre completo del participante:** | |
| Puesto o área de trabajo: | |
| 1 | ¿Por qué es importante diferenciar el valor como origen del liderazgo? |
| 2 | ¿Cuáles son 5 herramientas que utilizo como líder? |
| 3 | ¿Por qué el liderazgo es una ventaja competitiva? |
| 4 | ¿Cuáles son los 4 perfiles de compañeros de trabajo que tengo que identificar y trabajar, de acuerdo a su capacidad, conocimiento y disposición para trabajar? |
| 5 | ¿Cuáles son los pilares de liderazgo de TURISSSTE? |
| 6 | ¿Cuáles son los criterios de servicio de John Tschohl? |
| 7 | Describa brevemente los perfiles psicológicos de personalidad Práctico, Emotivo y Racional |
| 8 | ¿Qué características y hábitos tiene el perfil builder? |
| 9 | ¿Cuáles son las 3 metas del líder? |
| 10 | ¿Realice un mapa mental del liderazgo en el servicio? |
| 11 | ¿Cuáles son los dos objetivos de servicio Borden? |
| 12 | ¿A qué se refiere el ciclo de cambio Netflix? |
| 13 | ¿Cuál es la constante principal en la metodología de servicio Disney? |
| 14 | ¿Cuál es la constante principal en el modelo de venta de Alibaba? |
| 15 | ¿Qué espera aprender del curso? |