

Curso.

Nuevos servicios e Innovación Organizacional.

OBJETIVO

Permitir a los participantes complementar sus conocimientos y habilidades con un curso multidisciplinar orientado al desarrollo de nuevos servicios en organizaciones públicas y/o privadas.

Sensibilizar - en el tema de la creatividad como herramienta fundamental para el desarrollo de servicios innovadores - en las empresas y las organizaciones en general.

Aprender técnicas para el diagnóstico del potencial innovativo de las personas y de las organizaciones.

METODOLOGIA

Curso teórico práctico para debatir acerca del desarrollo de nuevos servicios. Se utilizará una combinación de presentaciones apoyadas con ppt, un documento con las técnicas para los ejercicios, así como materiales de apoyo.

DIRIGIDO A

Funcionarios y trabajadores vinculados directamente con la administración, gestión y/o desarrollo de servicios innovadores.

ORGANIZA

Centro de Educación Continua – CEC / PUCP.

FECHAS

06 sesiones - 24 horas

Contenidos:

Sesión 1. Desarrollo de un nuevo producto/servicio

1.1 Ciclo de desarrollo de un nuevo servicio

1.2 Niveles de innovación del servicio

Actividad: mesa redonda

Sesión 2: Técnicas de creatividad en el desarrollo de nuevos servicios

2.1 Solución de problemas

2.2 Técnicas de creatividad

2.3 Aplicación de técnicas de creatividad al diseño de nuevos servicios

Sesión 3: Nuevos servicios, la visión del marketing

3.1 Concepto y posicionamiento

Concepto y test del concepto

Posicionamiento y estrategias del marketing

Sesión 4: Gestión de información en servicios y aplicaciones

4.1 Aplicaciones de gestión de información en servicios.

4.2 Gestión de información en organizaciones de servicios.

Sesión 5: Administración de procesos y nuevos servicios.

5.1 Administración de procesos y servicios.

Sesión 6: Herramientas para la mejora de procesos y servicios

6.1. Herramientas para la mejora de procesos

6.2 Casos de aplicación

Informes e inscripciones:

tec_cec@pucp.edu.pe

Tel. 6262000 Anexo 3206