

**Analiza y rediseña procesos para reducir tiempos,
eliminar ineficiencias y elevar la calidad en la
experiencia del usuario.**

CURSO DE **Certificación Lean Service Specialist**



A DISTANCIA



PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA

PRESENTACIÓN
DEL PROGRAMA

DETALLES
DEL PROGRAMA

PLAN DE
ESTUDIOS

CLAUSTRO
ACADÉMICO

PROCESO DE
INSCRIPCIÓN



OBJETIVO Optimiza procesos de servicio y elimina desperdicios para convertirte en un líder de la mejora continua capaz de generar valor real en tu organización.

¿POR QUÉ ESTUDIAR ESTE PROGRAMA? Este programa destaca por su enfoque 100% práctico adaptado a entornos de servicio, impartido por un Master Black Belt con amplia trayectoria internacional. Obtendrás una certificación internacional vitalicia respaldada por la Universidad Anáhuac Mayab, lo que garantiza el rigor académico necesario para transformar la operativa en sectores competitivos como salud, finanzas y retail.

LO QUE APRENDERÁS EN ESTA EXPERIENCIA



Aplicarás principios Lean para eliminar desperdicios en operaciones de servicio.



Dominarás herramientas de estandarización y optimización de procesos.



Implementarás proyectos de mejora continua alineados a objetivos estratégicos.



Desarrollarás estrategias para elevar la calidad y la satisfacción del cliente final.



Liderarás equipos de alto desempeño bajo una cultura de eficiencia.

PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA

PRESENTACIÓN
DEL PROGRAMA

DETALLES
DEL PROGRAMA

PLAN DE
ESTUDIOS

CLAUSTRO
ACADÉMICO

PROCESO DE
INSCRIPCIÓN

¿PARA QUIÉN ES ESTE PROGRAMA?

Dirigido a:

- Profesionales de sectores como salud, finanzas, retail, logística, hotelería y educación interesados en optimizar operaciones.
- Mandos medios, supervisores, coordinadores y gerentes responsables de áreas de servicio.
- Personas con conocimientos básicos de procesos de negocio que busquen herramientas de mejora continua.



PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA

PRESENTACIÓN
DEL PROGRAMA

DETALLES
DEL PROGRAMA

PLAN DE
ESTUDIOS

CLAUSTRO
ACADÉMICO

PROCESO DE
INSCRIPCIÓN

COMPETENCIAS A DESARROLLAR



Analizar, mapear y rediseñar procesos de servicio para maximizar el valor al cliente.

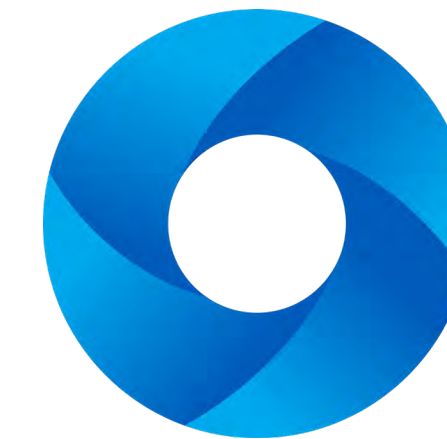


Dominar metodologías Lean adaptadas específicamente a entornos no industriales.



Gestionar proyectos de mejora que reduzcan costos, tiempos y desperdicios.

EN ALIANZA CON:



**INTERNATIONAL
Lean Six Sigma Group**

by Enhance Productivity



ANÁHUAC MAYAB
Educación Continua

DETALLES DEL PROGRAMA

PRESENTACIÓN
DEL PROGRAMA

DETALLES DEL
PROGRAMA

PLAN DE
ESTUDIOS

CLAUSTRO
ACADÉMICO

PROCESO DE
INSCRIPCIÓN



Modalidad:

A distancia



Nivel:

Introductorio



Inversión:

Inscripción de \$5,000 y 2 colegiaturas de \$5,000 MXN



Duración:

24 horas (6 fines de semana)



Módulos:

1 módulo



Horario:

Sábados de 09:00 a 13:00 hrs



ANÁHUAC MAYAB
Educación Continua

Lean Service aplicado a la experiencia

- 1.1. ¿Qué es una experiencia mágica?

1.2. Las 7 claves del éxito en Disney

1.3. Brújula del servicio

1.4. El cliente como centro emocional – Modelo I-CARE

1.5. Las reglas del cliente

1.6. Momentos WOW

1.7. Experience Quotient

1.8. Storytelling en la experiencia

1.9. El rol del líder en el diseño de experiencias

1.10. Miembros del elenco – Compromiso y formación

1.11. Onboarding transformador y sentido de pertenencia

1.12. Voz del cliente
- 1.13. El ciclo del servicio de calidad Disney

1.14. Rediseño de experiencias

1.15. Creatividad organizacional

1.16. Ciclo de mejora continua Disney

1.17. Caso de estudio – Colas de espera

1.18. Actividad de cierre – CEOs

1.19. Liderazgo inspirador y equipos que deslumbran

1.20. Diseño estratégico de experiencias memorables

1.21. Escucha activa y optimización emocional

1.22. Resolución ágil y recuperación de la confianza

1.23. Transformación cultural y liderazgo de servicio

1.24. Omnicanalidad humana y reputación viral





SOBRE LA ANÁHUAC MAYAB



Con **más de 40 años de trayectoria**, en la **Universidad Anáhuac Mayab** hemos trabajado de manera constante para ofrecerte los mejores programas educativos en la región, diseñando contenidos que responden a las demandas actuales de nuestra sociedad.

Nuestros programas de **Educación Continua** incluyen una amplia variedad de opciones que abarcan desde **conocimientos técnicos en áreas especializadas hasta el desarrollo de habilidades blandas, como liderazgo, comunicación y trabajo en equipo**, asegurando que complementes tu perfil profesional con herramientas de alto valor y conexiones que impulsarán tu crecimiento personal y profesional.

CONOCE NUESTRAS CERTIFICACIONES.

Miembros de:

uni>ersia



Acreditados por:



FIMPES

PROCESO DE INSCRIPCIÓN

PRESENTACIÓN
DEL PROGRAMA

DETALLES DEL
PROGRAMA

PLAN DE
ESTUDIOS

CLAUSTRO
ACADÉMICO

PROCESO DE
INSCRIPCIÓN

1

Entra a nuestra página:

merida.anahuac.mx
/educacion-continua



2

Encuentra el
programa **de tu**
preferencia.

3

Clic al botón
«Inscríbete ahora», el
cual te redireccionará
a nuestra plataforma
de pagos.

4

Crea tu cuenta con
los datos: Nombre,
correo electrónico
y teléfono.

5

Realiza el pago de
tu inscripción al
programa educativo.

/educacion-co



Selecciona... ▾



Inscríbete ahora



Nombre



Pagar



ANÁHUAC MAYAB
Educación Continua

Continúa tu
**crecimiento
profesional**



ANÁHUAC MAYAB
Educación Continua



MARTIN CAN



TEL/ (999) 942 48 00 **EXT/** 1615



MAIL/ martin.sabido@anahuac.mx



WEB/ merida.anahuac.mx/educacion-continua