



PROGRAMA OFICIAL QUARTA FEIRA 13 DE MAYO

HORÁRIO	TEMÁTICA
8:30 9:00- 9:30 9:30-10:00 10:00-10:15	1) Perspectivas sobre a importância do serviço nos Sistemas de Bem-vinda pelo Rodolfo Guadalajara, Vice-presidente de Alamys, Diretor Geral SITEUR Serviço ao Cliente em Metro DF, Joel Ortega, Membro do Comité de Direção de ALAMYS, Diretor Geral de STC (<i>por confirmar</i>) Desafios para Otimização do Atendimento ao Cliente Perguntas para os expoentes Mexicanos
10:15-11:00	2) Os Sistemas de Transporte Massivo e os Cidadãos * Percepção do usuário. Trem Eléctrico v/s carro particular * Ponderação do fornecimento dos serviços em ambas as perspectivas. O usuário e o operador * Como criar um sentimento de pertença do transporte público nos cidadãos ? * Importância de fornecer um serviço com alta qualidade para o usuário Alfonso Reyes, Diretor de Operações, Monterrey (<i>por confirmar</i>)
11:00-11:15	RODADA DE PERGUNTAS
11:15 - 11:30	COFFEE BREAK
11:30 - 12:55	3) Qualidade de Classe Mundial no Transporte ¿Mito o Realidade? * Sistema de Qualidade de Classe Mundial * Coordenação nas áreas internas dos operadores com foco na qualidade do sistema * Como expandir os sistemas e continuar operando com qualidade ? * O que significa a qualidade no serviço?
12:55 - 13:20	RODADA DE PERGUNTAS

HORÁRIO	TEMÁTICA
13:30 - 15:00	ALMOÇO
15:00 - 17:30	3) Regulamentos Internacionais de Qualidade para Metros e Subterrâneos <ul style="list-style-type: none"> * Regulamento internacional de Transporte Público de Passageiros * Implementação da Norma UNE-EN 13816 e benefícios para os passageiros * Modelo do premio nacional de qualidade * ISO 1400. Sustentabilidade e responsabilidade ambiental nos sistemas de transporte * Como aplicar os regulamentos o padrões de qualidade aos sistemas?
17:30 - 17:45	RODADA DE PERGUNTAS
17:45 - 18:00	COFFEE BREAK
18:00 19:15	<ul style="list-style-type: none"> * Estabelecimento de acessibilidade Universal nos sistemas de transporte massivo de passageiros * Regulamento internacional respeito da a acessibilidade universal e sua implementação nos sistemas * Experiências de sucesso na implementação de este regulamento: fornecendo um serviço de qualidade para todos * Desafios de fornecer um serviço inclusivo e vanguardista
QUINTA-FEIRA 14 DE MAYO	
9:00 - 12:00	4) Visita Técnica de Estações e Espaços de SITEUR, encontro com Pessoal de Serviço
12:00 - 14:30	TOUR ALMUERZO
14:30 - 16:30	5) Transformação de Metro de Santiago: desde empresa de transporte a empresa de serviço <ul style="list-style-type: none"> * Contexto do transporte de Santiago y mudanças dos clientes e necessidades * Definição de empresa: cliente no centro da decisão * Avaliação da indústria do serviço
16:30 - 16:40	COFFEE BREAK

HORÁRIO**TEMÁTICA**

16:40 - 18:40	6) Estratégia de Serviço <ul style="list-style-type: none">* Primeiros passos na transformação* Conceptos e definições do modelo* Etapas da estratégia* Integração do modelo* Escola de Serviço* Falhas e recuperação do serviço* Atributos
----------------------	--

18:40 - 18:55 RODADA DE PERGUNTAS**SEXTA FEIRA 15 DE MAYO**

9:00 - 11:00	7) Modelo de Qualidade e Melhora Contínua de Metro de Santiago <ul style="list-style-type: none">* Indicadores de Satisfação* GAN: níveis de acordo
---------------------	---

11:00 - 11:20 COFFEE BREAK

11:20 - 12:20	<ul style="list-style-type: none">* Zoom* Mapa de* Gestão por linha e definição de planos táticos
12:20 - 13:20	8) Consolidação da Estratégia

13:20 - 13:35 RODADA DE PERGUNTAS**13:35 - 15:30** ALMOÇO

HORÁRIO	TEMÁTICA
15:30 - 17:30	9) Casos de Trabalho * Explicação e formação de grupos * Início Trabalho
17:30 - 17:45	COFFEE BREAK
17:45 - 18:30	DISCUSSÃO E RESULTADOS TRABALHOS

Inscrições:

Antes do 31 de março:

- US\$ 500 p/p de Empresas Sócias ALAMYS
- US\$ 1.000 p/p de Empresas No Sócias

Depois do 31 de março:

- US\$ 1000 p/p de Empresas Sócias ALAMYS
- US\$ 2.000 p/p de Empresas No Sócias ALAMYS

O preço cobre o direito de acesso à formação, materiais de trabalho, refeições e transferências dentro de Guadalajara. Não cobre os custos de alojamento, passagens aéreas ou transporte terrestre para ou a partir de Guadalajara.

