

Curso: MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE

Objetivo General

El participante será capaz de conocer y usar las herramientas básicas estadísticas aplicadas a la medición de la satisfacción del cliente y como se responde al requisito normativo de la Norma ISO 9001.2008.

Quienes deben asistir

Gerentes Generales, Gerentes y Jefes de Producción, Encargados de calidad, Asesores, Estudiantes universitarios, Auditores, Profesionales.

Temario

1. Satisfacción de los clientes. Concepto y principios generales sobre: calidad, satisfacción de clientes,, percepción, características de calidad, grados de calidad, fallas, reclamos
2. Identificar al cliente y sus requerimientos, tabla de despliegue de características de calidad
3. Técnicas para evaluar la satisfacción del cliente, tales como la entrevista telefónica, técnica de focus group,
4. Ejercicio de discusión tipo Taller.
5. Despliegue de diferentes tipos de Escalas de medición: Likert, semánticas, simalto, etc.
6. Diseño de la encuesta, usando el método QFD y el de preguntas simples.;
7. Caso. Elaboración de una encuesta
8. La satisfacción de clientes en ISO 9001/2008
9. Técnicas de muestreo aleatorio simple, estratificado y por conglomerado,
10. Casos de aplicación.
11. Análisis de los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción de clientes

Metodología

E-learning y/o presencial

El curso e-learning está desarrollado con presentaciones en base a clip, cortos, específicos y con indicaciones mínimas sobre cada tema. El participante puede revisar las veces que sean necesarias.

El aprendizaje se completa con una variedad de prácticas tales como responder a ejercicios V-F, ejercicios de selección múltiple, minitrabajos específicos que se deben subir a la plataforma para su revisión. Esto asegura que lo que la persona está estudiando sea aprendido y comprendido con el reforzamiento de la parte práctica.

Presentación del tema, con apoyo audiovisual, seguido de talleres que permiten aplicar internamente a la empresa el concepto.

Todos los cursos demandan estudiar al menos media hora diaria.

Cuando es presencial, se dicta en la empresa.

Nº Horas: 16

Tiempo de Ejecución: 30 días

Requerimientos:

No tiene

Documentos que ofrece el curso

1. Libro del curso
2. Talleres, ejercicios
3. Test v-f, selección múltiple.
4. Diploma: Medición de la Satisfacción de clientes

BENEFICIOS ESPERADOS

Competencia para gestionar y medir la satisfacción de clientes, dentro de Sistemas de calidad, basados en ISO 9001:2008.

RESPONSABLE DEL CURSO

Profesionales del área