

LIVE TRAINING



Métodos para evaluar la satisfacción de los clientes

Objetivo

Aportar a los participantes diferentes metodologías para evaluar la satisfacción de los clientes, y proponer alternativas a las encuestas de satisfacción, que tienen una eficacia muy limitada.

Dirigido a

Responsables de gestionar la satisfacción de los clientes en sus organizaciones, o en departamentos de atención al cliente, comercial, logística, calidad. Responsables y técnicos de calidad que participen en el proceso de mejora continua.

Conocimientos a adquirir

1. Como gestionar las expectativas de los clientes.
2. Principales definiciones.
3. Requisitos de los sistemas de gestión: ISO 9001, IATF 16949, ISO 17025, EFQM.
4. Metodologías para evaluar la satisfacción.
 - Gestión de indicadores: aprovechar la información interna disponible en la organización.
 - Focus group: aprovechar las aportaciones de los clientes en reuniones dirigidas.
 - Mystery shopper: ponernos en la piel del cliente.
 - Escucha activa del cliente: que dicen nuestros clientes en las redes sociales
 - NPS: Net Promoter Score: encuestas con una sola pregunta.
 - Encuestas de satisfacción: se pueden diseñar encuestas atractivas.
5. Presentación e interpretación de resultados.
6. Casos prácticos.

Metodología

La metodología del curso combina la **explicación teórica a través de videoconferencia (retransmisión en directo en aula virtual)** con la realización de ejercicios prácticos de aplicación de los conocimientos.



INGECAL

21 de mayo 2020
09:00 a 13:30

PONENTE

Evaristo Gutiérrez

Director de INGEAL, S.L.,
Ingeniero Técnico Industrial.
Master Dirección de Operaciones
ESADE.

INCLUYE

Documentación en formato electrónico.
Certificado participación.

DURACIÓN Y MODALIDAD



4 horas aula virtual en directo



via live streaming video

INSCRIPCIONES

Inscripción online

www.ingecal.cat

formacio@ingecal.cat

125,00 € + IVA

Parcialmente bonificable FUNDAE

Tramitación gratuita.

