



Curso: : Seguimiento y medición de la satisfacción del cliente

Descripción del curso

Introducción:

PENDIENTE

Objetivos:

El participante conocerá herramientas y técnicas para realizar el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente, de acuerdo con la norma ISO 10004:2018.

Dirigido a:

Jefes y gerentes de servicio a clientes, ventas y calidad, responsables del sistema de calidad

Instructor: con más de 15 años de experiencia en sistemas de gestión de calidad.

8h
De duración

Metodología: 60% teoría – 40% ejercicios y casos prácticos

Temario general

1. Introducción a la norma ISO 10004:2018

- La norma ISO 10004:2018
- Términos y definiciones
- ¿Qué es la satisfacción del cliente?
- Principios de la satisfacción del cliente

2. Marco contextual para la satisfacción de los clientes ISO 10004:2018

- Contexto de la organización
- Establecimiento de parámetros

3. Planeación, diseño y desarrollo

- Definición de objetivos
- Determinación del alcance y la frecuencia
- Determinación de métodos y responsabilidades
- Disponibilidad de recursos

4. Operación

- Identificación de las expectativas del cliente
- Publicación de datos de satisfacción del cliente
- Análisis de datos
- Comunicación de resultados
- Monitoreo de la satisfacción del cliente

5. Mantenimiento y mejora

- Mantenimiento del sistema
- Herramientas para la mejora del sistema

6. Conclusiones