

Medición de la satisfacción del cliente según ISO 9001

FINALIDAD

Dar a conocer el principio de "Orientación al Cliente" contenido en la Norma ISO 9001 y cómo se traduce en la necesidad de determinar el grado de adecuación de los productos o servicios entregados a los clientes con respecto a sus requerimientos y expectativas.

Mostrar las diferentes metodologías para la identificación de los factores que afectan a la satisfacción de los clientes y que constituyen la base de su fidelización, objetivo al que deben orientarse todas las Organizaciones.

Identificar los medios, adaptados a Pyme y grandes empresas, para obtener la información necesaria que permita conocer la percepción que los clientes tienen respecto de los productos o servicios suministrados o prestados por las diferentes empresas u organizaciones.

Exponer los mecanismos para evaluar, analizar y extraer conclusiones acerca de la información aportada por los clientes de tal modo que facilite la toma de acciones verdaderamente orientadas a mejorar su nivel de satisfacción y lograr su fidelidad.

OBJETIVOS

DIRIGIDO A

> Este curso, dirigido hacia Responsables de Calidad, de Servicios de Atención al Cliente, Comerciales, y profesionales interesados en esta materia, muestra el modo de aplicación en cualquier tipo de organización, independientemente de su tamaño, de los conceptos arriba expresados.

METODOLOGÍA Y PROFESORADO

METODOLOGÍA

El programa está impartido por una selección de los más destacados profesionales de la materia, 100% activos en la disciplina que imparten, garantizando que el programa responda y se adecúe a la realidad de la actividad y de las empresas y organizaciones actuales.

El enfoque didáctico combina la asimilación del marco conceptual de la disciplina, su aplicabilidad en casos de éxito y talleres participativos individuales y grupales, haciendo del programa una experiencia dinámica, práctica y rica en experiencias.

Este Programa también está disponible en modalidad In Company, formación a medida para tu empresa.

PROFESORES

> **José Luis Delgado Peirotn.** Director de proyectos en ACE-IGS Implantación y Gestión de Sistemas.

PROGRAMA

INTRODUCCIÓN A LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

- > Definición y conceptos.
- > Marco de referencia: Norma ISO 9001 y la satisfacción del cliente.

DISEÑO DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN.

- > Población objetivo del estudio: Análisis del cliente y diseño de la muestra.
- > Identificación de los aspectos significativos para la satisfacción del cliente.
- > Programa de recogida de datos.



Para cualquier duda o consulta llamar al
912 108 120 / 21

Además, puedes consultar en nuestra web
otros programas formativos www.aec.es

Medición de la satisfacción del cliente según ISO 9001

Medidas y escalas.

- > Variables a considerar en función de las expectativas del cliente.

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN. EL CUESTIONARIO.

- > Aspectos a considerar para el diseño de un cuestionario.
- > Elección del tipo de preguntas a establecer.
- > Estructura de los cuestionarios de evaluación.

METODOLOGÍA PARA LA RECOGIDA DE DATOS.

- > Tipos de encuestas.
- > Ventajas e inconvenientes de cada fórmula.
- > Selección del modelo de encuesta según el tipo de organización (Pyme o gran empresa).
- > El problema de la “no respuesta”.

OTRAS METODOLOGÍAS.

- > Participación directa del personal.
- > El falso cliente.
- > La técnica NSI.

ANÁLISIS Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA.

- > Identificación de los atributos de mayor impacto en la satisfacción del cliente.
- > Integración de las conclusiones en la gestión de los procesos de la organización.

MEDIOS PARA CONTROLAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES.

- > Diseño de índices globales de satisfacción.

REALIZACIÓN DE EJERCICIOS PRÁCTICOS.

- > Identificación de los clientes de cada organización.
- > Identificación de las expectativas reales de los clientes y conversión en atributos de calidad.
- > Elaboración de cuestionarios de estudios de opinión y análisis de resultados.
- > Establecimiento de indicadores de calidad orientados al cliente.

