



## Cómo conocer la satisfacción del cliente: encuestas y métodos alternativos

Q-23

### DIRIGIDO A

Personal de las empresas que tenga relación con los clientes durante cualquiera de las fases de la actividad, desde la recepción de pedidos y emisión de ofertas, descripción de productos llave en mano y prestación de servicios, hasta la medición de la satisfacción del cliente o el tratamiento de las reclamaciones.

### OBJETIVO

- Aplicar el enfoque al cliente en la empresa
- Conocer los métodos más usuales para medir la satisfacción de los clientes
- Tratar la información obtenida de forma eficaz, y de acuerdo con los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2008

### CONTENIDO

- La necesidad de orientar la empresa al cliente
- El enfoque al cliente en la Norma UNE-EN ISO 9001:2008
  - ¿Quiénes son mis clientes?

- ¿Por qué tengo que preguntar a mis clientes?
- ¿Cómo debo hacerlo?
- ¿Cómo y cuándo debo dirigirme a ellos?
- ¿Qué les debo preguntar?
- Información del cliente
  - Identificación de las necesidades y expectativas de los clientes
  - Seguimiento de la satisfacción del cliente
  - Cómo conseguir los datos y obtener ratios de respuesta significativos
  - Técnicas cualitativas y cuantitativas: entrevistas en profundidad, grupos de discusión, cuestionarios y encuestas, otros
- Información interna: indicadores internos de seguimiento, recogida de información a través de comerciales, etc
- Utilización de la información obtenida para la mejora
  - Qué hacer con los datos
  - Selección de las áreas de mejora
  - A quién y cómo informar de los resultados
- Casos prácticos



### COLABORA:

**CENTRO DE ENSAYOS, INNOVACIÓN Y SERVICIOS (CEIS)**



### ADEMÁS...

El alumno recibirá sin coste adicional:

- La publicación *Manual de satisfacción del cliente y evaluación de la fidelidad*. Autores: Nigel Hill y Jim Alexander. Ediciones AENOR



## Gestión de las reclamaciones: una oportunidad para garantizar la fidelidad de los clientes

Q-31

### DIRIGIDO A

Directores, técnicos, responsables de posventa, servicios al cliente, calidad, así como otros profesionales implicados en la gestión de las incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias de los clientes como fuente de información para la mejora continua de los productos, servicios e imagen de la empresa.

### OBJETIVO

Obtener los conocimientos y herramientas necesarios para aplicar de forma directa y eficaz un sistema de gestión de las expresiones de insatisfacción de los clientes como elemento clave para asegurar su fidelidad.

### CONTENIDO

- Modelos de gestión y requisitos ISO 9000 relacionados con el tratamiento de quejas y reclamaciones. La norma ISO 10002:2004 para el tratamiento de quejas. Efectos a medio y largo de la insatisfacción. Estrategias empresariales
- Diseño de un servicio de quejas que asegure la satisfacción y fidelidad del cliente reclamante. Técnicas de exploración de expectativas del cliente reclamante

- Definición de la política de gestión de quejas y reclamaciones y organización del servicio de quejas
- Tratamiento de las quejas y reclamaciones reduciendo su impacto en la satisfacción del cliente. Técnicas de actuación sobre quejas verbales, escritas y personales. El diagrama SIPOC+Q de la gestión de quejas
- Evaluación de la calidad percibida del servicio de reclamaciones, selección de indicadores y definición de estadísticas clave
- Utilización de la insatisfacción como fuente para rediseñar o mejorar el producto/servicio. Técnicas de diseño/rediseño y mejora
- Casos prácticos
  - Evaluar la cultura de quejas
  - Definir la política de quejas
  - Identificar las variables que determinan la calidad percibida del servicio de reclamaciones
  - Orientar el servicio de quejas y reclamaciones al cliente-reclamante
  - Evaluar la transacción del servicio de quejas y reclamaciones
  - Seleccionar los indicadores más idóneos para gestionar el servicio de quejas y reclamaciones
  - Utilizar de forma eficaz la información del servicio de quejas y reclamaciones para la mejora



### COLABORA: QuercusIDI



### ADEMÁS...

El alumno recibirá sin coste adicional:

- La Norma UNE-ISO 10002:2004. *Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones*

### CALENDARIO Y PRECIOS

#### Q-23 y Q-31

2 días - 14 horas. 1.º día de 10:00 a 18:30; 2.º día de 09:00 a 18:30.

Importe

690 € + 18% IVA

#### Q-23

Lugar	Fechas de impartición
Madrid	15 - 16 / junio / 11

#### Q-31

Lugar	Fechas de impartición
Madrid	23 - 24 / noviembre / 11

Miembros de AENOR 10% descuento. Este coste incluye la documentación del alumno, los cafés, almuerzo y certificado.