C65
Calidad y Excelencia

De la queja a la lealtad: domina la satisfacción del cliente con ISO 10002

Solicitar Información

Inscripción On Line

DESCRIPCIÓN

En un entorno donde la reputación se construye —o se destruye— en cuestión de minutos, saber gestionar una queja es una ventaja competitiva.

Este curso e-learning te guía paso a paso por la norma ISO 10002, el estándar internacional que enseña a transformar la queja del cliente en información valiosa, mejora continua y lealtad a largo plazo.

Aprenderás a convertir conflictos en oportunidades, diseñando un sistema sólido de tratamiento de quejas que refuerce la confianza, impulse la calidad del servicio y consolide una cultura de escucha y empatía dentro de la organización.

Descubrirás cómo pasar del enfoque reactivo a una gestión proactiva, estructurada y medible, integrando la voz del cliente como eje central de la excelencia. No se trata de evitar quejas, sino de gestionarlas con humanidad, transparencia y método.

DIRIGIDO A

Directores/as y responsables de Calidad, Satisfacción del Cliente o Atención al Usuario. Consultores, auditores o profesionales del ámbito ISO que buscan profundizar en la gestión de la experiencia del cliente. Responsables de procesos, comunicación o servicio postventa que deseen mejorar la relación y fidelización del cliente. Organizaciones industriales, de servicios, sanitarias o tecnológica.

REQUISITOS ESPECIALES DE ACCESO Y OBTENCIÓN DEL TÍTULO

No se establecen requisitos de acceso previos

Requisitos para la obtención del título:

- Visionado de los videos formativos
- Completar el 100% de las autoevaluaciones
- Superar el examen final con una nota superior al 60% (3 intentos máximo)

FICHA DEL CURSO

Modalidad Elearning
Duración: 8 h
Plazo máximo de realización: 14 días

Modalidad Presencial / Live-Learning
Duración: 4 h
Duración Recomendada: 1/2 jornada

Titulación Otorgada
De la queja a la lealtad: domina la satisfacción del cliente con ISO 10002

Título emitido por

Intedya International Dynamic Advisors

Material Entregado

Las unidades didácticas están compuestas por material completo, incluyendo:

- Presentaciones del tema
- Video – sesión explicativa de la unidad temática
- Autoevaluaciones
- Tutorización Online con expertos en la norma
- Examen final

C65
Calidad y Excelencia

De la queja a la lealtad: domina la satisfacción del cliente con ISO 10002

Solicitar Información

Inscripción On Line

FICHA DEL CURSO

Modalidad Elearning
Duración: 8 h
Plazo máximo de realización: 14 días

Modalidad Presencial / Live-Learning
Duración: 4 h
Duración Recomendada: 1/2 jornada

Titulación Otorgada
De la queja a la lealtad: domina la satisfacción del cliente con ISO 10002

Material Entregado

Las unidades didácticas están compuestas por material completo, incluyendo:

- Presentaciones del tema
- Video – sesión explicativa de la unidad temática
- Autoevaluaciones
- Tutorización Online con expertos en la norma
- Examen final

Título emitido por

Intedya International Dynamic Advisors

TEMARIO

Tema 1. La oportunidad oculta en cada queja: cómo convertir la insatisfacción en valor

Tema 2. Arquitectura del éxito: cómo diseñar un sistema potente de tratamiento de quejas

Tema 3. La experiencia real del cliente: gestionar quejas con empatía, método y claridad

Tema 4. Mide lo que importa: indicadores que transforman la satisfacción del cliente