C66
Calidad y Excelencia

ISO 10004 Gestión avanzada de la satisfacción del cliente

Solicitar Información

Inscripción On Line

DESCRIPCIÓN

En un mundo donde los clientes ya no comparan productos, sino experiencias, medir la satisfacción del cliente se ha convertido en algo más que una práctica recomendada: es una ventaja competitiva.

Este curso e-learning te lleva, paso a paso, a dominar ISO 10004, la norma internacional que enseña a transformar percepciones en datos, datos en decisiones… y decisiones en fidelidad.

No hablamos solo de encuestas. Hablamos de entender la brecha entre lo que el cliente espera y lo que realmente percibe. Hablamos de convertir señales, emociones y números en una brújula estratégica para dirigir la organización hacia la excelencia.

Al finalizar, tendrás una visión completa, práctica y profundamente humana de cómo medir, interpretar y transformar la experiencia del cliente. Porque la calidad se diseña… pero la satisfacción se siente.

DIRIGIDO A

Directores/as y responsables de Calidad, Excelencia y Experiencia del Cliente. Consultores, auditores internos y profesionales del ámbito ISO que desean profundizar en la medición de la satisfacción. Responsables de atención al cliente, comunicación, procesos o servicio postventa. Organizaciones industriales, de servicios, tecnológicas o sanitarias que quieran mejorar la reputación.

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

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

C66
Calidad y Excelencia

ISO 10004 Gestión avanzada de la satisfacción del cliente

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

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 satisfacción del cliente como indicador estratégico

Tema 2 - Marco general de la ISO 10004

Tema 3 - Planificación del sistema de seguimiento y medición

Tema 4 - Métodos para recopilar información: directa e indirecta

Tema 5 - Análisis, comunicación y uso estratégico de los resultados