

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



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
- Vídeo – 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