

SEMINARIO

Gestión de la calidad y satisfacción del cliente: Cómo medir y evaluar la experiencia del cliente (ISO 10004)

Descripción del evento

La norma ISO 10004 ofrece directrices prácticas para establecer procesos de seguimiento y medición de la satisfacción del cliente. Una herramienta imprescindible para obtener información fiable, detectar áreas de mejora y fortalecer la relación con tus clientes.
En este webinar descubrirás cómo implantar un sistema de evaluación que aporte datos útiles, permita anticipar riesgos de pérdida de clientes y potencie la mejora continua en tu organización.

Objetivos

- Conocer el enfoque y principios de la norma ISO 10004.
- Identificar métodos y técnicas para medir la satisfacción del cliente.
- Diseñar indicadores relevantes y alineados con los objetivos estratégicos.
- Integrar el seguimiento de la satisfacción con el sistema de gestión de la calidad.

Dirigido a

Responsables de calidad, atención al cliente, marketing y dirección que quieran profundizar en la medición de la satisfacción. También para auditores, consultores y profesionales de gestión que busquen herramientas fiables para evaluar la experiencia del cliente.

6
NOVIEMBRE
2025

Horario
De 16:00 a 17:30 Hora española

Ubicación
SALA DE WEBINARS de INTEDYA

Máx de participantes
500 personas

Precio
70 EUR
Importe sin impuestos indirectos. Los impuestos aplicables se determinarán según la normativa fiscal correspondiente

Solicitar **más información**

CAPACIDAD COMPETITIVA

Desplegamos acciones formativas desarrolladas a través de las diferentes metodologías existentes en el mercado manteniendo en la vanguardia tecnológica y ofreciendo el más amplio abanico de posibilidades al mercado.

VANGUARDIA TECNOLÓGICA

Para quien quiere estar en la vanguardia del conocimiento, quien quiera ser pionero en el conocimiento de nuevas tendencias y especialidades en nuestro sector,les ofrecemos la oportunidad de formarse con los mejores.

FORMACIÓN INTERNACIONAL

Nuestros Títulos están emitidos por INTEDYA INTERNACIONAL o en olaboración con entidades e instituciones de prestigio nacional y/o internacional que participan en el desarrollo de las acciones formativas.



Temario

- La satisfacción del cliente como indicador estratégico de éxito.
- Principios y requisitos de ISO 10004.
- Métodos de recogida de información (encuestas, entrevistas, análisis de datos).
- Diseño y uso de indicadores clave de satisfacción.
- De los resultados a la acción: cómo traducir los datos en mejoras reales.

CALENDARIO PRÓXIMAS ACTIVIDADES 2026

Seguridad de la Información en la industria Automotriz TISAX – Niveles, Registro y Elementos clave d

Fecha/s: 16/12/2026

16:00 a 17:30 Hora española

Precio: 70 EUR

Canal Ético: ¿Obligación, Riesgo u Oportunidad?

Fecha/s: 09/12/2026

16:00 a 18:00 Hora española

Precio: 70 EUR

De la seguridad a la conformidad legal en privacidad: integración ISO 27701 en Sistemas de Gestión d

Fecha/s: 26/11/2026

16:00 a 18:00 Hora española

Precio: 70 EUR

Cómo hacer una matriz de riesgos LAFT

Fecha/s: 25/11/2026

16:00 a 18:00 Hora española

Precio: 70 EUR

Estándares de Huella de Carbono de organización: Diferencias y similitudes entre GHG Protocol e ISO

Fecha/s: 24/11/2026

16:00 a 18:00 Hora española

Precio: 70 EUR