

Mètodes per avaluar la satisfacció dels clients



CONEIXEMENTS A ADQUIRIR

1. Com gestionar les expectatives dels clients.
2. Principals definicions.
3. Requisits dels sistemes de gestió: ISO 9001, IATF 16949, ISO 17025, EFQM.
4. Metodologies per avaluar la satisfacció.
 - **Gestió d'indicadors:** aprofitar la informació interna disponible en l'organització.
 - **Focus group:** aprofitar les aportacions dels clients en reunions dirigides.
 - **Mystery shopper:** posar-nos a la pell del client.
 - **Escolta activa del client:** que diuen els nostres clients a les xarxes socials
 - **NPS: Net Promoter Score:** enquestes amb una sola pregunta.
 - **Enquestes de satisfacció:** es poden dissenyar enquestes atractives?.
5. Presentació i interpretació de resultats.
6. Casos pràctics.

OBJECTIU

Aportar als participants diferents metodologies per avaluar la satisfacció dels clients, i proposar alternatives a les enquestes de satisfacció, que tenen una eficàcia molt limitada.

DIRIGIT A

Responsables de gestionar la satisfacció dels clients a les seves organitzacions, o en departaments d'atenció al client, comercial, logística, qualitat. Responsables i tècnics de qualitat que participin en el procés de millora contínua.

METODOLOGIA

Explicacions conceptuals guiades amb presentacions i recursos audiovisuals. Casos pràctics d'aplicació dels de diferents eines per avaluar la satisfacció dels clients.



PONENT

Evaristo Gutiérrez

Director d'INGECAL, S.L.,
Enginyer Tècnic Industrial.
Màster Direcció d'Operacions ESADE
Auditor EOQ Sistemes de Qualitat

15 de març
25 d'octubre

Horari: de 9 a 14h

INSCRIPCIONS

www.ingecal.cat/inscripcio
formacio@ingecal.cat
93 237 83 90

225,00 € + IVA

Parcialment bonificable FUNDAE
Tramitació gratuïta.
Garantia de realització

INCLOU

Documentació i Certificat d'assistència.
Coffee break



Col·laborem amb la
Magic Line
donant **2€** de cada matrícula.



Antoni Bell, 2, 2n D2
08174 - Sant Cugat del Vallès
FFCC: S2 i S6 Volpelleres.
BUS URBÀ: L2, L7, L9.