

Gerente Líder de Satisfacción del Cliente de PECB

Código: GLS-C

Propuesta de Valor: PECB

Duración: 40 Horas



La capacitación de Gerente Líder de Satisfacción del Cliente le permitirá adquirir la experiencia para apoyar y liderar una organización y su equipo con el fin de identificar, comprender y gestionar exitosamente la satisfacción del cliente según la ISO 10004.

Después de dominar todos los conceptos necesarios de la Satisfacción del Cliente, usted puede presentar el examen y solicitar la credencial de "Gerente Líder de Satisfacción del Cliente de PECB". Al tener un certificado de PECB, usted podrá demostrar que cuenta con los conocimientos prácticos y las capacidades profesionales para gestionar eficazmente la satisfacción del cliente en una organización.



AUDIENCIA

- Gerentes o consultores que buscan dominar sus habilidades para apoyar a una organización durante la implementación de un marco de gestión de la satisfacción del cliente basado en la ISO 10004
- Los profesionales responsables de la gestión eficaz de la satisfacción del cliente dentro de una organización
- Asesores expertos que desean obtener un conocimiento profundo de los principales principios, conceptos y métodos de seguimiento y medición de la satisfacción del cliente
- Los miembros del equipo de gestión de la satisfacción del cliente



PRE REQUISITOS

- Una comprensión fundamental de la ISO 10004 y un amplio conocimiento de la Gestión de la Satisfacción del Cliente. La capacitación de Gerente Líder de Satisfacción del Cliente le permitirá adquirir la experiencia para apoyar y liderar una organización y su equipo con el fin de identificar, comprender y gestionar exitosamente la satisfacción del cliente según la ISO 10004.



OBJETIVOS

- Reconocer la correlación entre la norma ISO 10004 y otras normas y marcos regulatorios.
- Dominar los conceptos, enfoques, métodos y técnicas utilizadas para la Gestión de la satisfacción del cliente.
- Aprender a interpretar los principios y las directrices de la ISO 10004 en el contexto específico de la organización.
- Adquirir la experiencia para apoyar a una organización en la gestión y seguimiento eficaz de la satisfacción del cliente

basada en las mejores prácticas.



CERTIFICACIÓN DISPONIBLE

- Certificado oficial de **PECB**.



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN A LA ISO 10004 Y DIRECTRICES DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL SEGUIMIENTO Y LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- 1.1. OBJETIVOS Y ESTRUCTURA DEL CURSO
- 1.2. NORMA Y MARCO REGULATORIO
- 1.3. CONCEPTOS Y PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE LA GESTIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
- 1.4. INICIO DE LOS MÉTODOS DE GSC
- 1.5. ASIGNACIÓN DE LOS RECURSOS NECESARIOS

2. PLAN DE GESTIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- 2.1. ALCANCE DEL SGC
- 2.2. POLÍTICA DEL SGC
- 2.3. IDENTIFICAR LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE
- 2.4. DETERMINAR LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE
- 2.5. IDENTIFICAR Y SELECCIONAR LAS CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
- 2.6. INDICADORES INDIRECTOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
- 2.7. MEDIDAS DIRECTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

3. GESTIONAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- 3.1. RECOPIRAR LOS DATOS DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
- 3.2. PREPARAR LOS DATOS PARA EL ANÁLISIS
- 3.3. DETERMINAR EL MÉTODO DE ANÁLISIS
- 3.4. REALIZAR EL ANÁLISIS
- 3.5. VALIDAR EL ANÁLISIS
- 3.6. INFORMAR LOS RESULTADOS Y LAS RECOMENDACIONES

4. MANTENIMIENTO, MEDICIÓN, MEJORA CONTINUA Y PREPARACIÓN PARA UNA AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN EN GSC

- 4.1. PROPORCIONAR COMENTARIOS PARA EL MEJORAMIENTO
- 4.2. HACER EL SEGUIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
- 4.3. MEDIDAS DE SEGUIMIENTO TOMADAS PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
- 4.4. EVALUAR LA EFECTIVIDAD DE LAS MEDIDAS TOMADAS
- 4.5. COMPETENCIA, EVALUACIÓN Y CIERRE DE LA CAPACITACIÓN

5. EXAMEN DE CERTIFICACIÓN



BENEFICIOS

- Al finalizar el curso, los participantes podrán identificar, comprender y gestionar la satisfacción del cliente según la ISO 10004.