



Curso: Seguimiento y medición de la satisfacción del cliente, registrado ante STPS

Incluye:

- ✓ Memorias del curso digitales
- ✓ Bolígrafo
- ✓ Reconocimiento con valor curricular
- ✓ Constancia de habilidades laborales DC-3 (STPS)
- ✓ 6 meses de asesoría por email o WhatsApp sin costo
- ✓ Garantía de satisfacción: Si el curso no es de su agrado, le devolvemos su dinero

Duración: 8 horas

Instructor: Ingeniero con más de 15 años de experiencia en sistemas de gestión de calidad.

Objetivos: Al finalizar el curso, el participante conocerá herramientas y técnicas para realizar el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente, de acuerdo con la norma ISO 10004:2018.

Requisitos del participante: ninguno

Dirigido a:

- Jefes y gerentes de servicio a clientes, ventas y calidad
- Responsables del sistema de calidad

Temario general.

1. Introducción a la norma ISO 10004:2018

- La norma ISO 10004:2018
- Términos y definiciones
- ¿Qué es la satisfacción del cliente?
- Principios de la satisfacción del cliente

2. Marco contextual para la satisfacción de los clientes ISO 10004:2018

- Contexto de la organización
- Establecimiento de parámetros

3. Planeación, diseño y desarrollo

- Definición de objetivos
- Determinación del alcance y la frecuencia
- Determinación de métodos y responsabilidades
- Disponibilidad de recursos

4. Operación

Tel. 55-5367-8683

Email: info@mcgmexico.com

<http://www.mcgmexico.com>



- Identificación de las expectativas del cliente
- Publicación de datos de satisfacción del cliente
- Análisis de datos
- Comunicación de resultados
- Monitoreo de la satisfacción del cliente

5. Mantenimiento y mejora

- Mantenimiento del sistema
- Herramientas para la mejora del sistema

6. Conclusiones

Metodología: 60% teoría – 40% ejercicios y casos prácticos