



MCG de México

Curso: Indicadores para servicio al cliente (KPI)

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: Con más de 10 años de experiencia en indicadores para servicio al cliente (KPI).

Objetivos: Al finalizar el curso, el participante conocerá técnicas y herramientas para establecer indicadores que le permitan medir y mejorar el desempeño de su proceso de servicio al cliente.

Requisitos del participante: Ninguno.

Dirigido a:

- Jefes, coordinadores y supervisores de área
- Gerentes y directores

Temario general.

1. Introducción a los indicadores de desempeño (KPI)

- ¿Qué es un indicador?
- ¿Qué es un proceso?
- ¿Para qué sirven los indicadores?
- ¿Qué es un KPI?
- ¿Qué es el servicio al cliente?

2. Importancia y beneficios de los KPIs de servicio al cliente

- Importancia del servicio al cliente
- Beneficios de los KPIs de servicio al cliente
- Funciones y procesos donde se deben establecer indicadores
- Definición del número de indicadores a establecer en la organización
- Selección de indicadores a partir de la planeación estratégica



3. Características de un indicador KPI

- Elementos que debe tener un indicador
- Tipos de datos y establecimiento de indicadores
- Indicadores cualitativos y cuantitativos

4. Establecimiento de indicadores KPIs de servicio al cliente

- Tipos de escalas para indicadores
- Selección de escalas para los indicadores
- Selección de unidades para los indicadores
- Definición de la zona roja
- El tiempo como escala de medición
- Establecimiento de KPI de servicio al cliente
- Ejemplos de KPIs de servicio al cliente
- Ejemplos de KPIs de centro de atención telefónica (call center)

5. Límites de control para los indicadores KPI

- Criterios para la definición de límites de control
- Uso de la estadística para el establecimiento de límites de control
- Revisión y ajuste periódico de los límites de control

6. Seguimiento y medición de KPI

- Importancia del seguimiento y medición de los indicadores
- ¿Cada cuando debo medir los indicadores?
- ¿Quién debe medir los indicadores?
- Análisis de datos y toma de decisiones

7. Acciones preventivas y correctivas a partir de los KPI

- ¿Qué es una acción correctiva?
- ¿Qué es una acción preventiva?
- Importancia de las acciones preventivas
- El análisis de causa raíz
- Herramientas para el análisis de causa raíz

8. Conclusiones a los indicadores de desempeño de servicio al cliente KPI

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