

# MIDA LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN CLIENTE



Formación disponible :

 En línea  Presencial  Personalizada

Duración: **de 3 a 6 horas** - El tiempo puede modularse a pedido

Acceso : **3 semanas**

Accesible 

## PROGRAMA DE LA FORMACIÓN

Al finalizar este tercer programa, el/la participante estará capacitado/a para crear y gestionar un control de calidad y/o una encuesta de satisfacción, después de obtener un mínimo del 60% en el cuestionario al final de la formación. La sesión está perfectamente equilibrada entre la parte 'teórica' (quitar con manipulación) y la parte 'práctica'.

Adaptado para 'administrador' y 'gestor de cuentas'. Este módulo puede complementarse con la formación 'Planificación de controles de calidad con seguimiento mediante automatización'

## OBJETIVOS DE LA FORMACIÓN

- ▶ Crear un control de calidad y el plan de referencia
- ▶ Determinar y seguir los umbrales de aceptabilidad
- ▶ Optimizar su control de calidad con la ajuste dinámico

## CONTENIDO DE LA FORMACIÓN

### PRESENTACIÓN GENERAL

- ▶ Presentaciones/Preguntas/Expectativas/Responsabilidades de cada uno
- ▶ Desarrollo de la formación: objetivos, secuenciación, requisitos
- ▶ Presentación del ecosistema (entorno, participantes en la plataforma, equipos de captura de datos...)

### CREACIÓN DE UN CONTROL DE CALIDAD

- ▶ Crear los componentes
- ▶ Crear y interpretar el cuadro de referencia
- ▶ Desarrollar la ajuste dinámico
- ▶ Publicar y compartir los controles de calidad

### CREAR UNA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- ▶ Conocer los elementos y los parametros de la encuesta
- ▶ Publicar y compartir las encuestas de satisfacción

### PRÁCTICAS

- ▶ Responder a un control de calidad o una encuesta con la aplicación móvil MyDecisions
- ▶ Analizar las repuestas a mis formularios

### EJERCICIOS

- ▶ Estudio de caso después de las preguntas/respuestas

### EVALUACIONES

- ▶ Cuestionarios
- ▶ Encuesta