

**Certificación
al instante**

CURSO A DISTANCIA

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

EVALUACIÓN Y MEDICIÓN



**Disponible en
Campus Virtual**



**Duración:
6 hs.**



¿QUÉ SON LOS CURSOS A DISTANCIA O E-LEARNING?

Son **cursos creados para que puedas capacitarte desde cualquier lugar y en el momento que más te convenga**, ya sea a través de tu teléfono o notebook, evitando ir hasta las aulas en horarios determinados. Aprenderás de manera dinámica mediante textos, ejercicios, videos tutoriales con la guía de instructores profesionales.

Es una manera fácil y conveniente de aprender nuevas habilidades o mejorar en áreas que te interesan.

¿POR QUÉ TE CONVIENE ESTUDIAR EN ESTA MODALIDAD?

- Acceso 24 horas al campus virtual.
- Aprendizaje al ritmo del alumno.
- Tiempo de 30 días para culminar.
- Variedad de materiales educativos.
- Certificación al instante.

CONOCÉ NUESTRO CAMPUS VIRTUAL: <https://campus.ceprocal.org.py/>



OBJETIVO:

- Capacitar a los participantes en las metodologías y herramientas de medición de la satisfacción del cliente, con el propósito de fortalecer la relación con los clientes, mejorar la calidad de los productos o servicios, y optimizar las estrategias de marketing y fidelización.



Dirigido a:

A toda persona emprendedora o profesional, a la cual su trabajo le exija estar en contacto con personas, tanto internos como del exterior.

Al terminar este curso:

- El participante conocerá y comprenderá la importancia de la satisfacción del cliente y su impacto al interior de la organización.
- Comprenderá los distintos factores que influyen en la creación de satisfacción.
- Podrá identificar puntos internos y externos donde se puede crear mediciones.
- Conocerá algunas técnicas de medición y mejora de satisfacción en clientes.

PLAN DE ESTUDIO

1. IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

- Explicación del impacto directo en la lealtad del cliente y la retención.
- Relación entre la satisfacción del cliente y el éxito a largo plazo del negocio.

2. MÉTODOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS.

- Encuestas postventa.
- Sistemas de encuestas de satisfacción.
- Entrevistas a clientes.
- Análisis de comentarios en redes sociales y reseñas en línea.

3. IDENTIFICACIÓN DE MÉTRICAS CLAVE PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

- Cómo interpretar y actuar en base a los resultados de los KPIs.
- Implementación de encuestas efectivas.
- Nivel de satisfacción, NPS (Net Promoter Score).

4. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE ENCUESTAS.

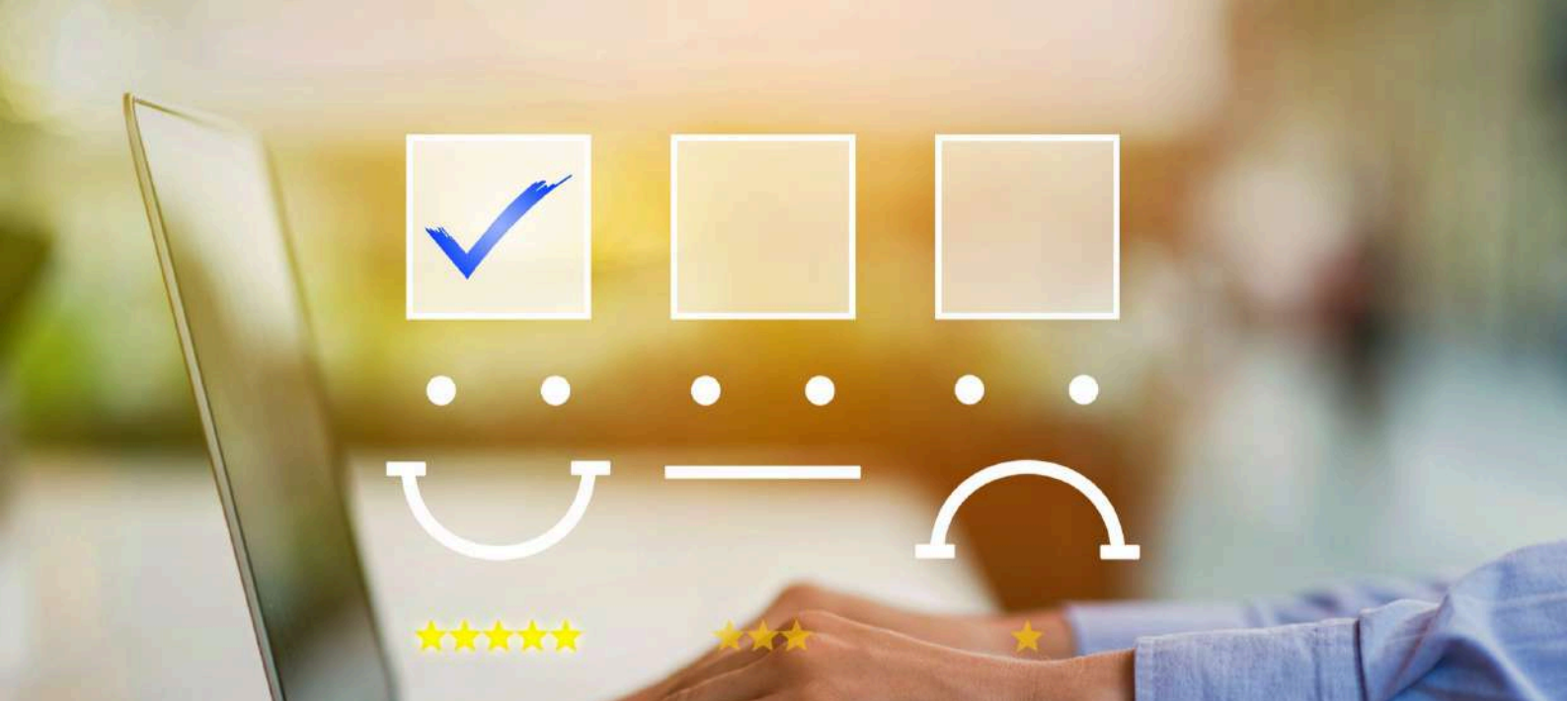
- Acciones a tomar en función de los comentarios recibidos.
- Integración de la satisfacción del cliente en estrategias de marketing.
- Cómo utilizar los datos de satisfacción del cliente para mejorar campañas de marketing.
- Estrategias para comunicar los cambios realizados en base al feedback del cliente.

5. CULTURA DE SERVICIO AL CLIENTE.

- Desarrollo de una cultura organizacional centrada en el cliente.
- Entrenamiento del personal en habilidades de servicio al cliente.
- Resolución de problemas y manejo de crisis.

6. MANEJO DE RECLAMOS.

- Estrategias para abordar problemas y quejas de manera proactiva.
- Cómo gestionar situaciones de crisis y su impacto en la satisfacción del cliente.
- Examinar casos de éxito en la gestión de la satisfacción del cliente.
- Analizar errores comunes y aprender de ellos



DOCENTE



Mag. Sonia Fleitas

- 18 años de experiencia en planificación estratégica de marketing.
- Más de 8 años de experiencia en gerencias de marketing en empresas nacionales y multinacionales.
- Experiencia en manejo y desarrollo de equipos comerciales de venta de marketing, trade marketing, experta en acciones de marketing digital, investigación de mercado.
- Coordinación de carreras empresariales, eventos académicos, procesos de acreditación.
- Docente universitario, conferencista, capacitadora, asesora. Coaching de equipos estratégicos.



METODOLOGÍA

- Clases autogestionables.
- 100 % online.
- Acceso a materiales en el campus virtual las 24 horas.
- Límite de 30 días para culminar.
- Certificación automática al culminar el curso.

CERTIFICACIÓN

El alumno que cumpla satisfactoriamente con los requisitos académicos y administrativos podrá descargar de forma automática su certificado inmediatamente al culminar el curso; la misma será expedida por el Centro Paraguayo de Productividad y Calidad (CEPROCAL) y la Unión Industrial Paraguaya (UIP).

INVERSIÓN

\$. 330.000

¡Consultá los beneficios exclusivos que tenemos para vos!

INSCRIPCIONES ABIERTAS

REGÍSTRATE AQUÍ

CONSULTAS:



Diana Ibáñez

Ejecutiva Comercial

(0986) 136 488

comercial1@ceprocal.org.py



@ceprocalpy