



UNIÓN  
INDUSTRIAL  
PARAGUAYA



CEPROCAL

Centro Paraguayo de Productividad y Calidad



**CURSO A DISTANCIA**

# SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (EVALUACIÓN Y MEDICIÓN)



Disponible en  
Campus Virtual



Duración:  
6 hs.

**Certificación  
al instante**

## ¿QUÉ SON LOS CURSOS ONLINE?

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 a 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.



## **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (EVALUACIÓN Y MEDICIÓN)**

### **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.

## 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



## ▶ 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.



**» DOCENTE**

**MG. 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, asesor.**

**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 la Fundación Centro Paraguayo de Productividad y Calidad (CEPROCAL) y la Unión Industrial Paraguaya (UIP).

## INVERSIÓN

₡. 300.000

CONSULTÁ LOS BENEFICIOS EXCLUSIVOS QUE TENEMOS  
PARA VOS

## INSCRIPCIONES ABIERTAS

RESERVA TU LUGAR AQUÍ

CONSULTAS:

**Belén Rojas**

Asistente Comercial

(0974) 184 261

comercial3@ceprocal.org.py

[www.ceprocal.org.py](http://www.ceprocal.org.py)

@itsceprocal

