



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

@itsceprocal

