



Extremadura Empresa Excelente

Formación a Distancia Semipresencial

“CÓMO MEDIR LA SATISFACCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES”

_Septiembre 2010

Inscripciones: www.extremaduraexcelente.es , apartado “Inscripción Cursos”



Plan de Impulso y Consolidación
Empresarial de Extremadura 2008-2011

Tu empresa nos ocupa

JUNTA DE EXTREMADURA
Vicepresidencia Segunda y Consejería de
Economía, Comercio e Innovación

DIRIGIDO A

Empresarios, empresarias y profesionales que desarrollen su labor en organizaciones privadas extremeñas y que quieran iniciarse en la medición de la satisfacción de los clientes.

METODOLOGÍA

Los alumnos inscritos deberán asistir a una primera sesión presencial de 5 horas de duración, en la que se explicarán los conceptos fundamentales sobre la temática en cuestión y se detallarán las herramientas de las que dispondrá el alumno para completar la formación (apuntes, ejercicios, foros, chat, etc.).

A través de los foros, disponibles en el portal www.extremaduraexcelente.es, los alumnos podrán debatir con otros alumnos y con los profesores los temas que se planteen en relación al curso.

A las 2 semanas los alumnos podrán asistir a una tutoría presencial, si lo desean, donde el profesorado les aclarará las dudas que se le hayan planteado respecto a los conceptos expuestos en los apuntes, a los ejercicios y al trabajo final.

Para obtener el **Certificado Acreditativo** del curso es **obligatorio** asistir a la primera sesión presencial, participar en los foros y entregar los ejercicios y el trabajo final.

FECHAS CLAVE

Sesión presencial (obligatoria): 14/09/2010. 9.30-14.30 h en el Conventual San Francisco – Aula CETA CIEMAT (c/. Sola, I de Trujillo-Cáceres).

Tutoría (voluntaria): 30/09/2010. 11.00-14.00 en el Conventual San Francisco (c/. Sola, I de Trujillo-Cáceres).

Entrega ejercicios y trabajo final: 15/10/2010. La entrega se realizará vía email (empresaexcelente@juntaextremadura.net).

Atención al Chat. Lunes de 17.00 a 18.00 h. (20/09, 27/09, 04/10 y 11/10).



TEMARIO

1. La medición de la satisfacción como herramienta de estrategia empresarial.
2. Gestión de quejas y de pérdidas.
3. Segmentación de clientes.
4. Tipos de fuentes de información.
5. Métodos cualitativos y cuantitativos para medir la satisfacción de los clientes.
6. Análisis de la calidad percibida por los clientes.
7. Tipos de muestreo.
8. El cuestionario.
9. Tratamiento de la información.
10. Análisis de la calidad objetiva. Metodologías, proceso y tratamiento.
11. Plan de acción.

Nº HORAS: 40 h. (5 h. presenciales + 35 h. a distancia tutorizadas).

