

## **MEDICION Y MONITOREO A LA SATISFACCION DEL CLIENTE ISO/TS 10004:2011**

### **OBJETIVO:**

Proveer las guías para obtener procesos efectivos para el seguimiento y medición de la satisfacción del cliente, además de la Identificación de las oportunidades para mejorar las estrategias de la organización, sus productos procesos y características que son valoradas por los clientes y que sirven para alcanzar los objetivos de la organización.

### **CONTENIDO:**

- Relación entre la ISO/TS 10004:2011, ISO 9001, 9004, 10001, 10002Y 10003.
- Definiciones: Producto, Cliente, Satisfacción del cliente.
- Planeación del monitoreo de la satisfacción del cliente
  - Propósito
  - Alcance y frecuencia
  - Método y responsabilidades
- Medición de la satisfacción del cliente
  - Identificar los requisitos del cliente
  - Selección de los clientes
  - Reunir información
  - Identificar y seleccionar los atributos de la satisfacción del cliente
  - Selección del método de obtener información
  - Selección del tamaño y método del muestreo
  - Desarrollo del cuestionario de monitoreo
  - Recopilación de datos
  - Otras fuentes de información del cliente

### **RESULTADO FINAL PARA LA ORGANIZACION:**

*Personal calificado para diseñar e implementar un sistema de evaluación y medición de la satisfacción del cliente, para su Organización.*

***Duración: 1 día***