

Taller: “Técnicas de evaluación de la Satisfacción de clientes. Herramientas gratuitas para la realización de encuestas de satisfacción” (Código 2213)



La evaluación de la satisfacción de los clientes es un aspecto muy relevante como elemento de entrada para la definición de acciones de mejora y nuevos servicios en los centros. En este taller se tratan de abordar diferentes técnicas para llevar a cabo la evaluación de la satisfacción, siendo la más común la realización de encuestas a familias y alumnos. En este caso, la utilización de herramientas informáticas y de tratamiento de la información, facilitan mucho y agilizan la elaboración y realización de encuestas, así como el tratamiento de resultados, por lo que se presentan diferentes herramientas y programas informáticos de acceso gratuito o de bajo precio que pueden ser utilizados para ello.

Contenidos:

- Sistemas más comunes para la evaluación de la satisfacción de los clientes (encuestas, reuniones, focus group, etc).
- Diseño de encuestas de satisfacción (fiabilidad, representatividad, niveles de conformidad, análisis de datos...).
- Software y programas de gestión de encuestas de satisfacción.

Duración:

1 día/8 horas (presencial)
+ 4 horas de trabajo a distancia

Matrícula:

145€ (no clientes)
125 € (clientes)

Modalidad:

Semipresencial