

IPPCHILE

INSTITUTO DE PERFECCIONAMIENTO PROFESIONAL DE CHILE

www.ippchile.cl



CALIDAD EN EL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN NCH-ISO 10002

La norma NCh-ISO 10002 establece directrices para la gestión de quejas en las organizaciones, promoviendo una cultura de mejora continua en la atención al cliente. Un adecuado manejo de quejas no solo mejora la satisfacción del cliente, sino que también fortalece la reputación de la organización y fomenta la lealtad del cliente. Este programa busca dotar a los participantes de las herramientas necesarias para implementar sistemas de calidad en el servicio y mejorar la experiencia del cliente.

Objetivo general

Desarrollar competencias para implementar un sistema de gestión de quejas y mejorar la satisfacción del cliente según la norma NCh-ISO 10002.

Metodología

La capacitación se llevará a cabo mediante una combinación de exposiciones teóricas, estudios de caso y actividades prácticas que fomentan la participación activa.

Evaluación

Evaluación sumativa por módulo
Evaluación final

CONTENIDOS

MÓDULO 1:
Introducción a la Calidad en el Servicio

1. Conceptos básicos de calidad y servicio.
2. Importancia de la satisfacción del cliente.
3. Revisión de la norma NCh-ISO 10002.

04 horas cronológicas

MÓDULO 2:
Sistema de Gestión de Quejas

1. Proceso de gestión de quejas: recepción, análisis y respuesta.
2. Herramientas para la gestión efectiva de quejas.
3. Establecimiento de indicadores de satisfacción..

04 horas cronológicas

MÓDULO 3:
Estrategias para Mejorar la Satisfacción del Cliente

1. Técnicas de escucha activa y empatía.
2. Creación de un ambiente propicio para el feedback.
3. Casos de éxito en la mejora de la satisfacción del cliente.

04 horas cronológicas

MÓDULO 4:
Implementación y Mejora Continua

1. Elaboración de un plan de acción para implementar mejoras.
2. Evaluación del impacto de las acciones tomadas.
3. Cultura organizacional orientada al cliente.

04 horas cronológicas

¿POR QUÉ APRENDER CON NOSOTROS?

- ✓ En IPPCHILE te acompañamos en cada etapa del proceso a través de un equipo de apoyo constante.
- ✓ Contamos con una AULA VIRTUAL diseñada para que alcances tus objetivos de manera efectiva.
- ✓ Creamos oportunidades para que te especialices y desarrolles tus conocimientos en áreas que aporten valor a tu desarrollo profesional.
- ✓ Preparamos nuestros contenidos para que puedas estudiar desde cualquier lugar y en el horario que elijas.
- ✓ Certificamos y respaldamos tu compromiso de adquirir nuevas competencias y conocimientos.



IPPCHILE

INSTITUTO DE PERFECCIONAMIENTO PROFESIONAL DE CHILE

www.ippchile.cl