



CORPORACIÓN
AMIGOS DE EAFIT

CENTRO DE ESTUDIOS DE GERENCIA

Seminario – Taller
MEDICION DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CON EL SERVICIO
“MESSE”

Presentación

El escenario de hoy exige que las organizaciones tengan que buscar permanentemente una ventaja competitiva sostenible. Este reto lleva a la necesidad de estar diseñando estrategias sólidas para poder sobrevivir.

El Servicio al Cliente es el apoyo fundamental en este proceso y una manera de conocer la efectividad de la estrategia es a través de la MEDICION DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CON EL SERVICIO.

Objetivo General

Entregar a los participantes herramientas conceptuales y prácticas en la medición de la satisfacción del cliente con el servicio prestado por la compañía y toda su red de comercialización.

Objetivos específicos

Reconocer las potencialidades e implicaciones que para la organización conlleva el proceso de la medición de la satisfacción de los clientes con el servicio.

Comprender las técnicas actuales en la medición de la satisfacción de los clientes con el servicio, practicadas por una gerencia exitosa y soportada en la norma ISO 9.000/2000.

Capacitar al participante en la aplicación de herramientas que permitan establecer una estrategia permanente de escucha de los clientes, de direccionar su voz a la organización y de darles las respuestas adecuadas.

Contenido

Conceptualización de la satisfacción de los clientes con el servicio

Características de las empresas consagradas al cliente

Brechas del servicio

Índices de satisfacción del servicio

La medición del servicio:

El proceso de medición (la medición, variables, escalas)

Fuentes de datos (primarias, secundarias)

Técnicas empleadas (la interrogación, la observación, la experimentación)

El tamaño de muestra (el diseño muestral)

Instrumentos de medición (cuestionarios y formatos)

Operaciones de campo

Procesamiento de datos

Lectura e interpretación de resultados

Proceso de evaluación del servicio

Comparación de los índices esperados y percibidos

Estructuración del plan de acción
Programa de verificación (seguimiento del plan de acción)

Dirigido a

Directores y ejecutivos de servicio al cliente, funcionarios involucrados en la atención de los clientes internos y externos de la organización, ejecutivos de marketing y de áreas comerciales responsables de las políticas y estrategias de desarrollo y fidelización del cliente, personal relacionado con los procesos de calidad en la organización

Metodología

El Seminario - Taller tiene un enfoque dinámico e interactivo que comprende, además de la exposición de los formadores, la realización de talleres de aplicación orientados a las empresas de los participantes.

El Seminario - Taller tiene una duración de 8 horas.

FECHA: Septiembre 10 de 2008
LUGAR: Club Unión, Salón Gran Unión uno
INVERSIÓN: \$380.000 más IVA

CUPO LIMITADO

INSCRIPCIONES SÓLO HASTA EL 5 DE SEPTIEMBRE

FORMA DE PAGO:

La consignación debe hacerse en Bancolombia, cuenta corriente 002-010507-96, a nombre de la Corporación Amigos de EAFIT y enviarla al Fax 2619296.

La Corporación Amigos de EAFIT, se reservan el derecho de modificación de las fechas programadas para el seminario o su cancelación.

Los cupos se asignarán en el orden en que los aspirantes realicen el pago

La anulación de la inscripción debe enviarse por escrito 3 días antes de la iniciación del evento, de lo contrario se hará efectivo el cobro.

Este seminario se ofrece también "Incompany" adaptado a las necesidades de la empresa.

Facilitadores

Luís Bernardo Vélez López Ivelez@eafit.edu.co

Administrador de negocios con especialización en finanzas de la Universidad EAFIT.
Certificado Como entrenador de equipos de ventas por el centro de profesionalización de ventas (CPV) de la universidad EAFIT; consultor certificado por el CICE, de la Universidad EAFIT.
Ha sido ejecutivo comercial en el sector financiero en los Bancos Bogotá, Popular e Industrial Colombiano y en Comercia S.A., Gerente comercial de proyectos inmobiliarios durante 15 años. Se ha desempeñado como formador de Servicio al cliente en las universidades EAFIT, UPB, San Buenaventura e Icesi desde 1997 y en proyectos de consultoría del BID con Actuar Famiempresas, Expopyme y Jóvenes con Empresa.
Actualmente trabaja como consultor con El CICE en la Universidad EAFIT y en el proyecto de fortalecimiento empresarial asociativo de ACOPI. Director de la línea de Servicio al Cliente en el Centro de Estudios de Gerencia.

Fernando Fernández Guerra fguerra@eafit.edu.co

Magíster en Administración y Economía de la Universidad Autónoma de Guadalajara. Especialista en Mercadeo de la universidad EAFIT. Especialista en tecnologías de información para la educación de la universidad EAFIT. Estadístico de la Universidad de Medellín.

Perfil laboral: Gerente de ventas de Intercomercio, Fenza, Btsh Zona Libre- Panamá, Profesor de la Universidad Autónoma de Guadalajara, Universidad del Norte, Escuela de Ingeniería de Antioquia. Trabajo actual Gerente de BBB Internacional, Profesor de pregrado y posgrado de la Universidad EAFIT. Tutor de programas virtuales de la Universidad EAFIT. Asesor Centro de Estudios de Gerencia de la Corporación Amigos de EAFIT. Miembro de la Red Virtual de Tutores del Ministerio de Educación Nacional.

Javier del Río Maya jdelrio@eafit.edu.co

Director Industrial, Master of Business Administration -Texas Technological University (U.S.A.), Icame Graduate – Marketing; Stanford University (U.S.A.).

- Gestión estratégica de la pequeña y mediana empresa; Eurocentro Unión Europea - Grupo de Río Santiago de Chile. Formación para dirigentes de escuelas de administración; Fonds Bekaert, Bruselas, Bélgica, múltiples seminarios en los distintos campos de la Gerencia de Mercadeo y de la Administración: *Colombia, Suiza, Francia, Venezuela, Ecuador, Bolivia, Uruguay, Chile.*

-Congresos, Simposios, conferencias, Foros, Encuentros profesionales; en las áreas de Gerencia. *Colombia, Bélgica, México, Chile, España, Holanda, Argentina, Estados Unidos, Perú.*

EXPERIENCIA ACADEMICA

Profesor: Universidad EAFIT, Universidad de Medellín, ICESI Cali, Corunversitaria-Ibague, INCOLDA – CESA- Bogotá, Universidad Autónoma de Bucaramanga, Universidad Francisco de Paula Santander, Cúcuta.

Formación Empresas: Fabricato, Coltabaco, Colte punto, Coltejer, Grulla, Tecnoquímicas, Sofasa, Cadenalco, otras. - Conferenciante en Congresos y Eventos Académicos. Colombia, Ecuador, Venezuela, Chile

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Universidad EAFIT: Jefe de Departamento, Director Centro de Investigaciones, Decano Escuela de Administración, Director de Formación Avanzada, Director de Relaciones Internacionales, Asesor Vicerrectoría.

EUROCENTRO para el Grupo Andino: Director. Colombia, Bolivia, Ecuador, Perú, Venezuela Gerente de Mercadeo, Gerente de Ventas, Gerente de Marca, Varias Juntas Directivas

INFORMACIÓN LABORAL ACTUAL:

Centro de Estudios de Gerencia; Director
Del Río & Asociados. Consultaría, Estudios, Proyectos, Director

Mayores informes e inscripciones: CORPORACIÓN AMIGOS DE EAFIT
Teléfonos 2619525 o 2619500 EXT 9425 ó 9525