

## Certificado en Fundamentos de Satisfacción del Cliente de PECB

### ¿Por qué debería asistir?

#### ¿Por qué debería asistir?

La capacitación en Fundamentos de Satisfacción del Cliente le permitirá aprender los elementos básicos para supervisar, medir y gestionar la satisfacción del cliente. Durante esta capacitación, usted estará en condición de aprender las mejores prácticas utilizadas para cumplir o sobrepasar las expectativas del cliente.

Después de finalizar este curso, usted puede presentar el examen y solicitar la credencial de "Certificado en Fundamentos de Satisfacción del Cliente de PECB". Un certificado de Fundamentos de PECB demuestra que usted ha comprendido los conceptos fundamentales, los procesos y el enfoque de gestión.

<h4>¿Quién debería participar?</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las personas que desean adquirir conocimientos acerca de los procesos fundamentales de medición y gestión de la satisfacción del cliente.</li> <li>Las personas que participan en Gestión de la Satisfacción del Cliente</li> <li>Las personas interesadas en seguir una carrera en Gestión de la Satisfacción del Cliente</li> </ul>	<h4>Objetivos de aprendizaje</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comprender los fundamentos de la medición y la Gestión de la Satisfacción del Cliente</li> <li>Reconocer la correlación entre la norma ISO 10004 y otras normas y marcos regulatorios</li> <li>Comprender los enfoques, métodos y técnicas utilizados para la gestión eficaz de la satisfacción del cliente</li> </ul>
<h4>Programa del curso</h4> <p>DURACIÓN: 2 DIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Día 1: Introducción a la satisfacción del cliente</li> <li>Día 2: Iniciación de un marco de gestión de la satisfacción del cliente</li> </ul>	<h4>Requisitos previos</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ninguno</li> </ul>
<h4>Examen</h4> <p>DURACIÓN: 1 HORAS</p> <p>El examen de "Certificación en Fundamentos de Satisfacción del Cliente de PECB" cumple a cabalidad con los requisitos del programa de examen y certificación de PECB (ECP). El examen abarca los siguientes dominios de competencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dominio 1: Principios fundamentales de la Satisfacción del Cliente</li> <li>Dominio 2: Gestión de la Satisfacción del Cliente.</li> </ul> <p>Para obtener información específica acerca de los tipos de examen, los idiomas disponibles y otros detalles, por favor consulte la <a href="#">Lista de Exámenes de PECB</a> y las <a href="#">Reglas y Políticas de Examen</a>.</p>	<h4>Certificación</h4> <p>Después de completar con éxito el examen, usted puede solicitar la credencial que se muestra en la siguiente tabla. Para obtener más información acerca de las certificaciones en Satisfacción del Cliente y del proceso de certificación de PECB, consulte las <a href="#">Reglas y políticas de certificación</a>.</p>

Credencial	Examen	Experiencia profesional	Experiencia en evaluación/ auditoría de SG	Experiencia en proyectos de SG	Otros requerimientos
<b>PECB Certified Customer Satisfaction Foundation</b>	Examen de certificado en Fundamentos de ISO/IEC 27001 de PECB o equivalente	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Firmar el Código de Ética de PECB

#### Información general

- Las cuotas de certificación están incluidas en el precio del examen
- Se entregará un material de capacitación que contiene más de 200 páginas de información y ejemplos prácticos
- Se expedirá un certificado de 14 créditos de DPC (Desarrollo profesional continuo)
- En caso de no aprobar el examen, usted puede retomararlo dentro de los siguientes 12 meses sin ningún costo