



Gerente Líder de Satisfacción del Cliente de PECB

Dominar la gestión de la Satisfacción del Cliente basada en ISO 10004

¿Por qué debería asistir?

La capacitación de Gerente Líder de Satisfacción del Cliente le permitirá adquirir la experiencia para apoyar y liderar una organización y su equipo con el fin de identificar, comprender y gestionar exitosamente la satisfacción del cliente según la ISO 10004. Durante esta capacitación, usted también podrá adquirir profundos conocimientos de las mejores prácticas de la Satisfacción del Cliente y será capaz de aplicarlos eficazmente en una organización para cumplir o sobrepasar las expectativas del cliente.

Después de dominar todos los conceptos necesarios de la Satisfacción del Cliente, usted puede presentar el examen y solicitar la credencial de "Gerente Líder de Satisfacción del Cliente de PECB". Al tener un certificado de PECB, usted podrá demostrar que cuenta con los conocimientos prácticos y las capacidades profesionales para gestionar eficazmente la satisfacción del cliente en una organización



¿Quién debería participar?

- Gerentes o consultores que buscan dominar sus habilidades para apoyar a una organización durante la implementación de un marco de gestión de la satisfacción del cliente basado en la ISO 10004
- Los profesionales responsables de la gestión eficaz de la satisfacción del cliente dentro de una organización
- Asesores expertos que desean obtener un conocimiento profundo de los principales principios, conceptos y métodos de seguimiento y medición de la satisfacción del cliente
- Los miembros del equipo de gestión de la satisfacción del cliente

Programa del curso

Duración: 5 días

Día 1 | Introducción a la ISO 10004 y directrices de la gestión de calidad para el seguimiento y la medición de la Satisfacción del Cliente

- Objetivos y estructura del curso
- Norma y marco regulatorio
- Conceptos y principios fundamentales de la Gestión de la Satisfacción del Cliente
- Inicio de los métodos de GSC
- Asignación de los recursos necesarios

Día 2 | Plan de Gestión de Satisfacción del Cliente

- Alcance del SGC
- Política del SGC
- Identificar las expectativas del cliente
- Determinar las expectativas del cliente
- Identificar y seleccionar las características de la satisfacción del cliente
- Indicadores indirectos de satisfacción del cliente
- Medidas directas de satisfacción del cliente

Día 3 | Gestionar la Satisfacción del Cliente

- Recopilar los datos de la satisfacción del cliente
- Preparar los datos para el análisis
- Determinar el método de análisis
- Realizar el análisis
- Validar el análisis
- Informar los resultados y las recomendaciones

Día 4 | Mantenimiento, medición, mejora continua y preparación para una auditoría de certificación en GSC

- Proporcionar comentarios para el mejoramiento
- Hacer el seguimiento de la satisfacción del cliente
- Medidas de seguimiento tomadas para mejorar la satisfacción del cliente
- Evaluar la efectividad de las medidas tomadas
- Competencia, evaluación y cierre de la capacitación

Día 5 | Examen de certificación



Objetivos de aprendizaje

- Reconocer la correlación entre la norma ISO 10004 y otras normas y marcos regulatorios
- Dominar los conceptos, enfoques, métodos y técnicas utilizadas para la Gestión de la satisfacción del cliente.
- Aprender a interpretar los principios y las directrices de la ISO 10004 en el contexto específico de la organización
- Adquirir la experiencia para apoyar a una organización en la gestión y seguimiento eficaz de la satisfacción del cliente basada en las mejores prácticas

Examen

Duración: 3 horas

El examen de "Gerente Líder Certificado en 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:

Dominio 1 | Conceptos y principios fundamentales de la Gestión de la Satisfacción del Cliente

Dominio 2 | Marco de Gestión de la Satisfacción del Cliente

Dominio 3 | Planificación de una GSC basada en ISO 10004

Dominio 4 | Gestión de un SC basada en ISO/IEC 10004

Dominio 5 | Evaluación del desempeño, seguimiento y medición de una GSC basada en la ISO 10004

Dominio 6 | Mejora continua de una GSC según la norma ISO 10004

Dominio 7 | Preparación para una auditoría de certificación de la GSC

Para obtener más información acerca del examen, visite [Reglas y políticas de examen](#).



Certificación

Después de completar con éxito el examen, usted puede solicitar las credenciales que se muestran en la siguiente tabla. Usted recibirá un certificado una vez que cumpla con todos los requisitos relacionados con la credencial seleccionada.

Para obtener más información acerca de las certificaciones en Satisfacción del Cliente y del proceso de certificación de PECB, consulte las [Reglas y políticas de certificación](#).

Credencial	Examen	Experiencia profesional	CSM experience	Otros requisitos
Gerente Provisional Certificado en Satisfacción del Cliente de PECB	Examen de Gerente Líder Certificado en Satisfacción del Cliente o equivalente	Ninguno	Ninguno	Firmar el Código de Ética de PECB
Gerente Certificado en Satisfacción del Cliente de PECB	Examen de Gerente Líder Certificado en Satisfacción del Cliente o equivalente	Dos años: Un año de experiencia laboral en Gestión de la Satisfacción del Cliente	Actividades de Gestión de Satisfacción del Cliente: un total de 200 horas	Firmar el Código de Ética de PECB
Gerente Líder Certificado de Satisfacción del Cliente de PECB	Examen de Gerente Líder Certificado en Satisfacción del Cliente o equivalente	Cinco años: Dos años de experiencia laboral en Gestión de la Satisfacción del Cliente	Actividades de Gestión de Satisfacción del Cliente: un total de 300 horas	Firmar el Código de Ética de PECB
Gerente Líder Senior Certificado en Satisfacción del Cliente de PECB	Examen de Gerente Líder Certificado en Satisfacción del Cliente o equivalente	Diez años: Siete años de experiencia laboral en Gestión de la Satisfacción del Cliente	Actividades de Gestión de Satisfacción del Cliente: un total de 1.000 horas	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 450 páginas de información y ejemplos prácticos
- Se expedirá un certificado de 31 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