

Satisfacción del cliente

Directrices para los códigos de conducta
de las organizaciones
ISO10001:2018

Objetivo:

Proporcionar directrices para la planificación, el diseño, el desarrollo, la implementación, el mantenimiento y la mejora de los códigos de conducta para la satisfacción del cliente.

Dirigido a:

Todo el personal relacionado con los cliente, (Lideres, Supervisores, Gerentes, Directores, Agentes)

Beneficios:

Demstrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente.

Determinar, comprender y cumplir regularmente los requisitos del cliente,

Prevención de quejas, al utilizar un código de conducta apropiado para la satisfacción del cliente;

Tratamiento interno de quejas, por ejemplo, cuando se reciben manifestaciones de insatisfacción;

Resolución de conflictos de forma externa, para aquellas situaciones en las que las quejas no pueden tratarse satisfactoriamente de forma interna.

Requisitos:

Los requisitos para diploma: asistencia 90% y que demuestre que ha logrado los objetivos de aprendizaje mediante ejercicio de aplicación.

Duración:

12 - 16 Horas (Online o Presencial)

“Mantener un nivel elevado de satisfacción del cliente es un desafío significativo para muchas organizaciones. Una manera de afrontar este desafío es desarrollar y utilizar un código de conducta para la satisfacción del cliente”

Contenido:

Introducción

Objetivo y Alcance en la aplicación

Referencias normativas

Términos y definiciones

Principios de orientación

- Generalidades ,Compromiso, Capacidad, Transparencia
- Accesibilidad, Receptividad
- Integridad de la información
- Rendición de cuentas y Mejora
- Confidencialidad
- Enfoque centrado en el cliente
- Competencia y Puntualidad

Marco de referencia de Código

- Contexto de la organización
- Establecimiento, Integración

Planificación, Diseño y Desarrollo

- Determinar los objetivos del código
- Recopilar y evaluar la información
- Obtener y evaluar las entradas provenientes de las partes interesadas
- Preparar el código, indicadores de desempeño
- Preparar los procedimientos del código
- Preparar el plan de comunicación interna y externa
- Determinar los recursos necesarios

Implementación

Mantenimiento y mejora

- Recopilación de la información
- Evaluación del desempeño del código
- Evaluación de la satisfacción con el código
- Revisión del código y su marco de referencia
- Mejora continua

Taller de Aplicación,

- Componentes de los códigos para diferentes organizaciones
- Interrelación ISO9001, ISO 10002, ISO 10003 e ISO 10004
- Orientación para la preparación del código

