

Satisfação de Clientes

Objetivos Gerais

Este Curso visa proporcionar conhecimentos aos participantes para a implementação desta ferramenta nas suas empresas e para dar resposta ao requisito da norma ISO 9001.

Objetivos Específicos

No final do Curso os formandos ficarão aptos a:

- Identificar o problema da Avaliação da Satisfação e Lealdade do Utente;
- Saber definir e identificar das populações alvo e seleção de variáveis-chave;
- Saber recolher dados;
- Saber fazer o desenho dos questionários e gestão do trabalho de campo;
- Identificar os principais métodos de análise e apresentação dos resultados.

Destinatários

Este Curso é essencial a todos os quadros superiores e intermédios e outros interessados.

Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

Carga Horária

6 Horas

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

Módulo I - Introdução

Módulo II - Auscultação dos Clientes – Satisfação e Fidelização

Módulo III - Objetivos da Medida da Satisfação do Cliente

Módulo IV - Avaliação da Satisfação dos Clientes

Módulo V - Processo de Medida da Satisfação dos Clientes

Módulo VI - Integração no Modelo de Excelência

Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.