

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.

Carga Horária

6 Horas

Conteúdos Programáticos

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