



EXECUTIVE



MONITORAMENTO DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE

www.executivebc.com.br

071 3341-4243
CURSOS@EXECUTIVEBC.COM.BR

MONITORAMENTO DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE

OBJETIVO

Discutir o papel da pesquisa no gerenciamento dos clientes. Discutir o passo a passo da pesquisa, desde seu planejamento à sua análise. Apresentar as principais técnicas de medição de satisfação. Discutir estratégias de ações baseadas em resultados das pesquisas de satisfação.

A QUEM SE DESTINA

- Executivos e profissionais que trabalham no gerenciamento do relacionamento com o cliente;
- Executivos e profissionais responsáveis pelo monitoramento da satisfação do cliente;
- Empresas que necessitem cumprir com os requisitos da NBR ISO 9001.

CONTEÚDO

- Pesquisa de Satisfação e o gerenciamento do relacionamento com clientes;
- Planejando uma pesquisa de satisfação;
- Principais técnicas de medição de satisfação;
- Confeccionando instrumentos de medição;
- Definição dos market drivers;
- Analisando dados e preparando relatórios.

METODOLOGIA

- Aulas expositivas;
- Estudo de Casos;
- Análise de situações-problema;
- Exercícios práticos.

MATERIAIS DIFERENCIADOS

Oferecemos um material didático diferenciado e de alta qualidade preparado por nossos instrutores. A Executive também disponibiliza livros e outros materiais específicos para determinados temas, visando aprimorar ainda a experiência de aprendizado de seus clientes.



ALGUMAS EMPRESAS QUE JÁ CONTRATARAM O CURSO:

- Uranos 2
- Vescon
- Chesf
- Indaiá
- Grupo Predial
- Polidiesel

CARGA HORÁRIA



8 H

INSTRUTOR:



SÉRGIO GOES

Diretor da Executive Educação Continuada e Consultoria. Doutor (FGV/SP) e Mestre (UFBA) em Administração. Administração de Empresas (FGV-SP). Foi coordenador de cursos de Pós-Graduação da Unijorge entre 2003 e 2007, dentre os quais, o primeiro curso de Pós em Sistema de Gestão Integrada no Brasil. Consultor de Empresas de Médio e Grande porte auxiliando clientes de diversas áreas na implantação de sistemas de qualidade para certificação ISO 9001. É Lead Assessor da ISO 9001 desde 1999. Foi executivo comercial e instrutor de treinamento de organismo credenciado certificador (OCC) de 2006 a 2007.