



¿Sabías que existen indicadores nuevos para medir la experiencia del cliente?

## METODOLOGÍA PRÁCTICA Cómo evaluar la satisfacción del cliente.

Incluye Indicadores de medición de experiencia del cliente (NPS, CSAT, CES)

**(Modalidad virtual)**

| **Fecha:** julio 27 | **Intensidad:** 3 horas | **Horario:** 9:00 a.m. – 12:00 m.  
(1 sesión sincrónica de 3 horas) | **Inversión:** \$180.000 + IVA |

### Objetivo

Metodología práctica para la evaluación de los diferentes clientes externos de una organización, de manera objetiva y práctica, conociendo indicadores bajo los lineamientos de la norma ISO 9001.

### Dirigido a

Líderes y responsables de los procesos relacionados con los clientes.

### Modalidad virtual

**1 sesión sincrónica:** Videoconferencia, mediante Microsoft Teams.  
**27 de julio - 9:00 a.m. a 12:00 m.** (Hora GMT: Bogotá, Colombia)

## Contenido

- Contexto:
  - . Porque medir la satisfacción del Cliente.
  - . Características que generan la satisfacción del cliente
  - . Tipos de clientes
- Metodología práctica
  - o Tipos de clientes
  - o Requisitos
  - o Diseño del cuestionario
  - o Medios para obtener la información
  - o Definición de la muestra
  - o Método de análisis: consolidación y análisis de resultados
- Que es experiencia del cliente
  - o Indicadores (NPS, CSAT, CES)

## Metodología

Lineamientos metodológicos y talleres.

## Prerrequisitos

No aplica

## Resultados

Personal con los conocimientos para implementar una metodología práctica que les permita evaluar la satisfacción de los clientes externos de una organización.

## Incluye

Certificado y memorias digitales.

## Políticas de Formación Abierta

### Importante:

El valor de la formación debe ser pagado antes de la fecha de realización del mismo, sólo así se asegura el cupo para el asistente.

**NOTA:** Empresas con las que previamente se establece el pago a 30 días, favor tener en cuenta que los certificados y memorias digitales de los asistentes se envían una vez se confirme dicho pago.

### Descuentos

10% Pronto pago (cancelando mínimo 5 días hábiles antes del curso).

15% Para grupos de 3 personas. Mismo curso, misma factura.

15% Para clientes activos de consultoría de Alta Gestión (facturación últimos 90 días)

20% Para grupos de 4 o más personas. Mismo curso, misma factura.

**NOTA:** Los descuentos no son acumulables. Aplica sólo el mayor descuento siempre y cuando el pago se realice antes de la fecha de realización de la formación.

### Informes e inscripciones

**WhatsApp:** +57 316 280 9080 (Colombia)

**E-mail:** formacion@altagestion.com.co

**Horario:** lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

**Formulario inscripción:** <https://forms.office.com/r/NTS7WJaLeX>

### Formas de pago

**Consignación y/o transferencia:** Cuenta corriente Bancolombia N.º 230-079630-84 a nombre de ALTA GESTIÓN EMPRESARIAL S.A.S., NIT: 811.029.538-9 y enviar comprobante al correo: formacion@altagestion.com.co

### Disponibilidad de fechas

Alta Gestión Empresarial se reserva el derecho de aplazar las fechas de realización de las formaciones en caso de no completar el cupo mínimo requerido de asistentes. Esto será informado con antelación suficiente a quienes se encuentren pre inscritos.

### Cancelaciones e inasistencias

- Las cancelaciones de asistencia a las formaciones se deberán hacer por escrito al correo formacion@altagestion.com.co, a más tardar 24 horas hábiles, anterior a la fecha y hora del inicio del programa. En estos casos el valor de la inscripción se traslada a un programa posterior.
- En caso de no asistencia, sin previo aviso o cancelación, no se efectúa devolución total o parcial del valor de la inscripción.
- En caso de que un programa se cancele por parte de ALTA GESTIÓN EMPRESARIAL, se devolverá o trasladará a otro curso el valor de la inscripción.