

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 9001:2015.

Objetivos Específicos:

No final do curso os formandos estarão aptos a:

- Melhorar o desempenho da Organização;
- Melhorar a capacidade de fornecer, de forma consistente, produtos e serviços que satisfaçam tanto os requisitos dos clientes como as exigências estatutárias e regulamentares aplicáveis;
- Orientar o foco da organização no aumento da satisfação do cliente;
- Fidelizar e captar novos clientes;
- Saber tratar os riscos e oportunidades.

Destinatários:

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

Carga Horária:

30 Horas

Conteúdo Programático:

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

Módulo VII - Criação de questionários aplicáveis

Módulo VIII - Abordagem à ISO9001:2015, ISO14001:2015 e ISO45001:2018

Módulo IX - Gestão da qualidade. Satisfação dos clientes.

Módulo X - Linhas de orientação para a sua medição e monitorização:

- Requisitos e aplicação prática;
- Como medir e monitorar a satisfação do cliente?;
- Princípios orientadores para a estruturação dos processos de medição e monitorização da satisfação do cliente;
- O processo de medição e monitorização como ferramenta de Melhoria Contínua.

Módulo XI - Resolução de exercícios