



AENOR MÉXICO



Herramientas Claves “Servicio y Medición de la Satisfacción del Cliente con Calidad”

Conferencia Gratuita

17 de Noviembre 2011



Sede. Av. presidente Masaryk N.473
Entrada Moliere 80 3er Piso
10:00 a.m. a 12:00 p.m.

Registro Necesario: ehernandez@aenor.com
Tel. 52807755
Esmeralda HERNÁNDEZ
Miguel Angel SOLALINDEZ

OBJETIVO

Presentar el Modelo MCS y MSC a sus socios y clientes el cual ha sido desarrollado para incrementar el sentido de pertenencia de sus clientes y establecer relaciones comerciales sólidas y durables, basando su desempeño por medio de procesos controlables y efectivos, destacando la medición y la mejora continua para la generación de valor.

TEMARIO

1. Antecedentes para el desarrollo del Modelo
2. Problemática en la Calidad en el Servicio
3. El Modelo de Calidad en el Servicio y la Medición de la Satisfacción al Cliente
 - a. Paso 1. Estado Actual de la Calidad en el Servicio
 - b. Paso 2. Modelo MCS y MSC – Estrategia de la Organización
 - c. Paso 3. Programa Piloto de Mejora Continua de Calidad en el Servicio y Medición de la Satisfacción al Cliente
 - d. Paso 4. Servicios Administrados para el Monitoreo de la Satisfacción del Cliente y la Mejora Continua
4. Elemento diferenciador del Modelo. Capacidad Certificable