

## **CURSO 107**

### **AValiação DA SATISFAÇÃO DE CLIENTES – CONFORME ISO 9001:2008**

#### **OBJETIVO:**

Apresentar metodologias comprovadas de levantamento das necessidades dos clientes (pesquisa exploratória) e avaliação do grau de satisfação de clientes (pesquisa conclusiva).

#### **PROGRAMA:**

- Importância do Monitoramento da Qualidade;
- Avaliação do Comportamento e da Percepção dos Clientes;
- Construção de Questionário de Satisfação dos Clientes
- Amostragem e Tamanho da Amostra
- Tratamento de Dados - Análise Estatística
- Ferramentas de Análise Gerencial
- Comparações Organizacionais e Administração do Programa
- Avaliação da Imagem e Posicionamento
- Estudos de Caso
- Exercício prático Final

#### **METODOLOGIA**

A metodologia aplicada nos treinamentos do ABS-QE, garante a assimilação através de slides, apostilas, exercícios e dinâmicas. Nossos instrutores, são auditores líderes, do quadro de profissionais do ABS. Para melhor assimilação do conteúdo, todo o material pode ser personalizado e customizado, com informações dos sistemas de gestão da empresa.

#### **CARGA HORÁRIA**

16 horas

**INSTRUTORES:** Os instrutores do ABS-QE, também são auditores e consultores, o que facilita, em muito, a transmissão da informação e na geração do conhecimento. Eles utilizam exemplos práticos do dia-a-dia, da implementação à auditoria, e isso facilita a assimilação da informação e agrega valor ao treinamento.