

FORMACIÓN E-LEARNING

Curso práctico Online de Técnicas para la Medición y Mejora en el Nivel de Servicio

→ Métodos y herramientas para medir el nivel de servicio que nos ofrecen nuestros proveedores, el que nosotros proporcionamos a nuestros clientes y el que se da entre los diferentes departamentos de la empresa.



[e]
Iniciativas Empresariales
| estrategias de formación



Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.com
www.iniciativasempresariales.com

BARCELONA - BILBAO - MADRID - SEVILLA - VALENCIA - ZARAGOZA



Presentación

El seguimiento y control del nivel de servicio de una manera objetiva se ha constituido en los últimos años como una herramienta clave para las empresas y sus diferentes departamentos. En muchas ocasiones perdemos clientes, enfadamos a otros departamentos, recibimos críticas ... por no entender qué es lo que estamos haciendo mal y en qué debemos mejorar.

Por ello, medir y mejorar nuestro nivel de servicio de una forma profesional y práctica es fundamental si no queremos encontrarnos ante problemas que pudieran haber sido fácilmente evitados.

En este curso mostramos la problemática de la medición y también las herramientas para desarrollar un completo y práctico sistema de la medición del nivel de servicio dirigido en varias direcciones:

1. Medición del nivel de servicio por parte de los proveedores: además del precio, es conveniente tener un sistema que nos permita analizar si realmente hemos tomado una decisión adecuada.
2. Medición del nivel de nuestro servicio ante los clientes: es básico conocer cómo lo estamos haciendo ante nuestros clientes ya que la detección previa de problemas o quejas puede hacer que nos anticipemos y las solucionemos antes de que se conviertan en un serio problema, e incluso en la pérdida del cliente.
3. Medición del nivel de servicio entre departamentos: el cliente interno es tan importante como el cliente externo. Canalizar los conflictos a través de la evaluación del desempeño y la exigencia de un plan de acción han demostrado ser unas poderosas herramientas de conciliación y mejora de las relaciones.

La Educación On-line

Los cursos e-learning de Iniciativas Empresariales le permitirán:

- La posibilidad de escoger el momento y lugar más adecuado.
- Interactuar con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.
- Trabajar con más y diversos recursos que ofrece el entorno on-line.
- Aumentar sus capacidades y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en este curso.



Método de Enseñanza

El curso se realiza on-line a través de la plataforma *e-learning* de Iniciativas Empresariales que permite, si así lo desea, descargarse los módulos didácticos junto con los ejercicios prácticos de forma que pueda servirle posteriormente como un efectivo manual de consulta.

A cada alumno se le asignará un tutor que le apoyará y dará seguimiento durante el curso, así como un consultor especializado que atenderá y resolverá todas las consultas que pueda tener sobre el material docente.

El curso incluye:



Contenido y Duración del Curso

El curso tiene una duración de 50 horas y el material didáctico consta de:

Manual de Estudio

Corresponde a todas las materias que se imparten a lo largo de los 4 módulos de formación práctica de que consta el curso Técnicas para la Medición y Mejora en el Nivel de Servicio.

Material Complementario

Incluye ejemplos, casos reales, tablas de soporte, etc. sobre la materia con el objetivo de ejemplificar y ofrecer recursos para la resolución de las problemáticas específicas en la medición del nivel de servicio de la empresa.

Ejercicios de Seguimiento

Corresponden a ejercicios donde se plantean y solucionan determinados casos referentes a la medición del nivel de servicio de la empresa.

Pruebas de Autoevaluación

Para la comprobación práctica de los conocimientos que Ud. va adquiriendo.

Curso Bonificable



Este curso le permitirá saber y conocer:

- De qué herramientas disponemos para medir el nivel de servicio de proveedores, clientes y desempeño interno.
- Con qué problemáticas podemos encontrarnos al medir el nivel de servicio.
- Qué es un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y qué diferentes modelos encontramos.
- Cuáles son los diferentes elementos que se usan para configurar un estudio de nivel de servicio y cómo se usan.
- Cómo implementar la medición del servicio en las diferentes áreas de la empresa.
- De qué métodos disponemos para medir y analizar el nivel de servicio de nuestra empresa.
- En base a qué indicadores mediremos el grado de satisfacción de nuestros clientes.
- Qué puede ocurrir si no gestionamos adecuadamente el nivel de servicio.

Medir y mejorar nuestro nivel de servicio de una forma profesional y práctica, es fundamental si no queremos encontrarnos ante problemas que podrían haberse evitado.

Dirigido a:

Directores y Responsables de las diferentes áreas operativas de la empresa, especialmente para Compras, Comercial, Marketing y Logística. Válido también para todos aquellos departamentos de la empresa que tengan vinculación con la atención al cliente.

Contenido del curso

→ MÓDULO 1. Introducción a la medición de servicio

10 horas

El Nivel de Servicio es aquel indicador o indicadores que determinan el grado de satisfacción de una parte frente a otra. En este primer módulo del curso se hace una introducción a la medición del servicio estudiando las definiciones y elementos que configuran dicha medición.

- 1.1. Introducción: ¿qué es la satisfacción?
- 1.2. La importancia de la medición del nivel de servicio. Modelo EFQM.
- 1.3. Métodos para la medición de la satisfacción / nivel de servicio.
- 1.4. La problemática del nivel de servicio.

→ MÓDULO 2. Las herramientas de la medición del nivel de servicio

15 horas

El estudio puede ser algo puntual o estructurado y más continuado en el tiempo. Si se opta porque sea continuado, la medición del Nivel de Servicio constará de 5 fases que son analizadas en este módulo.

- 2.1. Fases de desarrollo de un estudio de medición. Fase 1: definición de los puntos a medir.
- 2.2. Fase 2: construcción de las herramientas.
- 2.3. Fase 3: realización del estudio.
- 2.4. Fase 4: análisis de la información recopilada.
- 2.5. Fase 5: explotación de los resultados.

Contenido del curso

→ MÓDULO 3. La implementación de la medición de servicio en diferentes áreas

10 horas

En este módulo veremos cómo se aplica la medición del nivel de servicio en proveedores, clientes internos y externos.

- 3.1. La medición de servicio en los proveedores.
- 3.2. La medición del nivel de servicio en el cliente interno (inter-departamental).
- 3.3. La medición del nivel de servicio en el cliente externo.

→ MÓDULO 4. Conclusiones

15 horas



Autor

El contenido y las herramientas pedagógicas del curso Técnicas para la Medición y Mejora en el Nivel de Servicio han sido elaboradas por un equipo de especialistas dirigidos por:

→ Carlos Hernández

Licenciado en CC.PP y de la Administración (UPV). Máster en Dirección de Logística Integral (CSG), es uno de los formadores en temas de logística más reconocidos de España como así lo avalan los numerosos seminarios, programas y masters que ha impartido o dirigido en destacadas escuelas de negocios, universidades y asociaciones.

El autor y su equipo de colaboradores estarán a disposición de los alumnos para resolver sus dudas y ayudarles en el seguimiento del curso y el logro de objetivos.

Titulación

Una vez realizado el curso el alumno recibirá el diploma que le acredita como **experto en Técnicas para la Medición y Mejora en el Nivel de Servicio**. Para ello, deberá haber cumplimentado la totalidad de las pruebas de evaluación que constan en los diferentes apartados. Este sistema permite que los diplomas entregados por Iniciativas Empresariales y Manager Business School gocen de garantía y seriedad dentro del mundo empresarial.

