



Curso Online de

Auditoría de Servicio al Cliente

Metodologías y herramientas para analizar la situación de su empresa en cuanto al servicio al cliente, detectar oportunidades de mejora y desarrollar estrategias para perfeccionarlo.



[e]
Iniciativas Empresariales
| estrategias de formación



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

BARCELONA - BILBAO - MADRID - SEVILLA - VALENCIA - ZARAGOZA

Auditoría de Servicio al Cliente



Presentación

Las auditorías internas tienen como objetivo la revisión de procesos ya establecidos con el fin de detectar oportunidades de mejora en un área específica. Realizar de forma periódica este tipo de función administrativa permite a las organizaciones operar bajo una metodología de mejora continua de procesos.

Llevar a cabo una auditoría interna en servicio al cliente permite evaluar la eficiencia de los procesos actuales y el cumplimiento de su razón de ser: entregar al cliente una experiencia de consumo positiva, independientemente del rubro o modelo de negocio, es vital para establecer un procedimiento que valide que los medios y recursos destinados para este fin se estén ejecutando correctamente.

Son los clientes quienes valoran o puntúan el servicio prestado por las empresas, los procesos en el servicio al cliente serán eficientes siempre que éstos lo perciban de esa manera, es por ello que esta área requiere de una metodología que mida la gestión interna (cumplimiento del proceso) y la percepción del cliente (investigación externa).

Este curso integra una auditoría de procesos y una investigación de la percepción de los clientes sobre la empresa, destinada a encontrar hallazgos y evidencias que permitan valorar la gestión del servicio al cliente, siendo éste el principal evaluador del mismo.

Se detallará, además, el marco estratégico que envuelve al área y que le permitirá realizar recomendaciones profesionales para mejorarlo y transformarlo en una experiencia inolvidable para los clientes, permitiendo a las organizaciones que el servicio al cliente forme parte de su estrategia de diferenciación y de su propuesta de valor.

La Formación E-learning

Nuestros cursos e-learning dan respuesta a las necesidades formativas de la empresa permitiendo:

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

Auditoría de Servicio al Cliente



Objetivos del curso:

- Cómo ejecutar con éxito una auditoría de atención al cliente.
- Cuáles son los principales indicadores de satisfacción del cliente, cómo desarrollarlos y ejecutarlos.
- Cómo detectar puntos de contacto frágiles que permitan mejorar el servicio al cliente.
- Saber cómo perciben los clientes nuestro servicio, si les satisface y qué aspectos perciben que deben ser mejorados.
- Cómo desarrollar e implementar un mecanismo de control que permita evaluar los procesos de servicio al cliente y determinar su satisfacción con el servicio prestado.
- Cómo evaluar la viabilidad de una auditoría interna de servicio al cliente.
- Cómo planificarla bajo metodologías de gestión de proyectos.
- Cuáles son las habilidades, competencias y funciones de un auditor interno en esta materia.
- Por qué es necesario que las empresas realicen una auditoría de servicio al cliente.
- Cómo preparar informes y presentar los resultados de la auditoría.
- Conocer todas las variables que impactan en el servicio al cliente con la finalidad de plantear la mejor estrategia para mejorarlo teniendo en cuenta los posibles resultados de la auditoría.
- Cómo desarrollar un modelo de atención al cliente.
- Cuál es el impacto de los colaboradores en la atención al cliente y cómo transformarlo en una fortaleza interna.
- Cómo se gestiona un cambio organizacional orientado a la excelencia del servicio al cliente.
- Conocer diferentes estrategias para mejorar la experiencia del empleado y que se verá reflejado en la satisfacción del cliente.

“ Midiendo y analizando la atención y servicio que se brinda a los clientes nos aseguramos un factor clave en el desarrollo de su fidelidad hacia nuestra empresa”

Dirigido a:

Departamentos Comerciales, de Marketing y de Atención al Cliente, así como a todas aquellas personas de la empresa que tengan responsabilidad en el contacto con el cliente y quieran analizar y medir la atención que se les presta actualmente para mejorar su atención o crear un plan estratégico de servicio al cliente.

Auditoría de Servicio al Cliente



Estructura y Contenido del curso

El curso tiene una duración de 50 horas lectivas 100% online que se realizan a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite el acceso de forma rápida y fácil a todo el contenido:

Manual de Estudio

4 módulos de formación que contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales en activo expertos en la materia.

Material Complementario

En cada uno de los módulos que le ayudará en la comprensión de los temas tratados.

Ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación

para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

Bibliografía y enlaces de lectura recomendados para completar la formación.

Metodología 100% E-learning



Aula Virtual *

Permite el acceso a los contenidos del curso desde cualquier dispositivo las 24 horas del día los 7 días de la semana.

En todos nuestros cursos es el alumno quien marca su ritmo de trabajo y estudio en función de sus necesidades y tiempo disponible.



Soporte Docente Personalizado

El alumno tendrá acceso a nuestro equipo docente que le dará soporte a lo largo de todo el curso resolviendo todas las dudas, tanto a nivel de contenidos como cuestiones técnicas y de seguimiento que se le puedan plantear.



* El alumno podrá descargarse la APP Moodle Mobile (disponible gratuitamente en Google Play para Android y la Apple Store para iOS) que le permitirá acceder a la plataforma desde cualquier dispositivo móvil y realizar el curso desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Auditoría de Servicio al Cliente



Contenido del Curso

MÓDULO 1. Planificación de la auditoría

10 horas

Una auditoría de servicio al cliente, desde la perspectiva del cliente, brinda la posibilidad de dar el primer paso hacia la mejora de la experiencia. Ese paso es el diagnóstico, saber cómo perciben los clientes el servicio, si les satisface y qué aspectos perciben que hay que mejorar.

Para realizar por primera vez una auditoría de servicio al cliente es necesario encontrar una metodología de proyecto que permita orientar los procesos hacia los resultados.

- 1.1. Por qué auditar el servicio al cliente.
- 1.2. Servicio al cliente y atención al cliente.
- 1.3. La auditoría mediante métodos de gestión de proyectos.
- 1.4. Análisis de la demanda.
- 1.5. Auditor responsable.
- 1.6. Investigación preliminar y antecedentes.
- 1.7. Viabilidad de la auditoría.
- 1.8. Plan de auditoría.
- 1.9. Definición de objetivos.
- 1.10. Mapa de servicio al cliente.
- 1.11. Programa de auditoría.
- 1.12. Presupuestos.
- 1.13. Técnicas de recolección de datos.

Auditoría de Servicio al Cliente



MÓDULO 2. Desarrollo, ejecución y presentación de resultados

15 horas

Antes de iniciar con la ejecución de la auditoría es necesario desarrollar los instrumentos de medición y una metodología de visualización de datos, los clientes no solo comparten información sobre el servicio y la atención, también pueden brindar información sobre los productos y mejoras asociadas a otras áreas.

El correcto desarrollo de los instrumentos de medición y la organización previa de los datos disminuye el riesgo de sesgos en la investigación.

- 2.1. Consideraciones para el desarrollo de los instrumentos de medición.
- 2.2. Net Promoter Score (NPS).
- 2.3. Customer Satisfaction Score (CSAT).
- 2.4. Encuesta matriz.
- 2.5. Customer Journey Map.
- 2.6. Mystery Shopper.
- 2.7. Observación directa.
- 2.8. Encuestas al personal de servicio al cliente.
- 2.9. Selección de muestras.
- 2.10. Ejecución de la auditoría.
- 2.11. Análisis y presentación de resultados.
- 2.12. Conclusiones.

MÓDULO 3. Estrategias para un servicio al cliente de excelencia

15 horas

- 3.1. Framework del servicio al cliente.
- 3.2. Desarrollo de cultura de servicio orientada al cliente.
- 3.3. Control interno (auditorías y KPI).
- 3.4. Relacionamiento humano.
- 3.5. Comunicación con los clientes y canales de interacción.
- 3.6. Sistema de protección del cliente.
- 3.7. Soporte tecnológico.

Auditoría de Servicio al Cliente



MÓDULO 4. Modelo de atención al cliente

10 horas

Las áreas de atención al cliente y ventas son las que mayor interacción tienen con el cliente y las que construyen el vínculo entre el cliente y la empresa. El personal que trabaja en estas áreas influye directamente en la experiencia del cliente por lo que cualquier propuesta para mejorar su atención debe incluir estrategias dirigidas al personal que ejecuta estas funciones.

- 4.1. El rol del empleado de atención al cliente.
- 4.2. Perfil del empleado de atención al cliente.
- 4.3. Selección de personal de atención al cliente.
- 4.4. Liderando equipos de atención al cliente.
- 4.5. Planes de incentivo y motivación.
- 4.6. El coaching para líderes de servicio.
- 4.7. Programación neurolingüística para la atención al cliente.
- 4.8. Capacitación y desarrollo de talentos.
- 4.9. Conclusiones.

Auditoría de Servicio al Cliente



Autor



Marina Pérez

Licenciada en Administración Comercial con más de 10 años de experiencia dirigiendo, motivando y apoyando equipos de trabajo orientándolos hacia los resultados y trabajando en su desarrollo personal.

Titulación

Una vez finalizado el curso el alumno recibirá el diploma que acreditará el haber superado de forma satisfactoria todas las pruebas propuestas en el mismo.

