

Badanie satysfakcji klientów (kontekst zarządzania jakością)

Czas trwania: 2 dni / 16 godzin szkoleniowych

Opis:

Szkolenie omawia zasady prowadzenia badań satysfakcji klientów w różnego rodzaju organizacjach (hotele, firmy produkcyjne, firmy usługowe, administracja państwowa i inne).

Na szkoleniu zostaną przedstawione najciekawsze metody analizowania wyników badań zadowolenia klientów oraz omówione i przećwiczone zasady tworzenia ankiet.

Program:

- Wprowadzenie
- Budowanie i wykorzystywanie kwestionariuszy
- Analiza danych ankietowych
- Metoda CSI
- Analiza zmian w zadowoleniu klientów

Dodatkowe informacje:

Zajęcia mają formę wykładowo-ćwiczeniową. Uczestnicy będą ćwiczyli przygotowywanie badania oraz analizowanie danych liczbowych pochodzących z badania. Będą też oceniali ankiety różnych anonimowych firm oraz opracowywali swoją własną ankietę.

W czasie szkolenia możliwa jest dyskusja na temat najlepszych rozwiązań w zakresie badania satysfakcji klientów dla konkretnej firmy.

Po szkoleniu każdy uczestnik otrzyma certyfikat potwierdzający odbycie szkolenia.

Adresaci:

Osoby odpowiedzialne za przeprowadzenie badań zadowolenia klientów i analizę ich wyników. Pełnomocnicy ds. zarządzania jakością. Auditorzy wiodący chcący poszerzyć swoją wiedzę z zakresu badania satysfakcji klientów.