



Invitan al Taller

Medición y mejoramiento de la satisfacción del cliente en la Pyme - Indicador IMSC - clave en el sistema de la gestión de la calidad

Jueves, 26 de Enero de 2012

Av. Ppal. de Chuao, Edif. Conindustria, Salón John Mirowsky, Caracas

Objetivo:

Desarrollar la capacidad para el diseño de un sistema de medición de la satisfacción del cliente, analizar los resultados y de definir acciones para su mejoramiento.

Dirigido a:

Empresarios pequeños y medianos, gerentes y profesionales que deseen ampliar sus conocimientos en estas disciplinas o aquellas que no han tenido experiencia en el área.

Contenido Programático:

1. Introducción al enfoque de medición de la satisfacción en la empresa.
2. Indicador de Medición de la satisfacción del cliente (IMSC)
3. La identificación del mercado, segmentos y grupo de clientes. Caso práctico.
4. La identificación de los requerimientos y atributos que valora el cliente. Caso práctico.
5. Diseño de encuestas para la medición de la satisfacción del cliente.
6. Arquitectura de la información y reportes de resultados del IMSC
7. Procesamiento y análisis de la información de los resultados de la evaluación. Caso práctico.
8. Diseño de acciones para el mejoramiento de la Satisfacción del cliente

Nota: Traer calculadora



Instructora: Mariedma Martínez Benítez

Ingeniero Industrial, Universidad de Carabobo. Especialización como Consultor en Mejoramiento de la Calidad y Productividad con la firma Holos Consultores. Amplia Formación en Racionalización de Procesos y Mejoramiento Continuo, Aseguramiento de la Calidad, Reingeniería y Control Estadístico de Procesos. Instructor para la formación de facilitadores y consultores en Productividad y Calidad Total. Ingeniero de proyectos y Gerente de Operaciones en empresas privadas. Consultor Programa de Mejoramiento en diferentes empresas en el Estado Carabobo y Aragua. Consultora e instructora en Racionalización de Procesos de Manufactura y Servicios, Medición y Mejoramiento de la Satisfacción del Cliente – MMSC, Implementación de Sistema de Indicadores, Implantación del Modelo C.V.G Excelencia de Gestión en las empresas del grupo de la CVG y Formulación y Evaluación de Proyectos Productivos, Sociales, entre otros.

Fecha: Jueves, 26 de Enero de 2012

Horario: 8:30 a.m. - 12:30 p.m. / 2:00 p.m. - 5:00 p.m.

Costo: Bs.570.00 Afiliados a Conindustria y a los Programas de la Gerencia de Apoyo Integral a la Empresa. - (Incluye IVA)

Bs. 695.00 No afiliados - (Incluye IVA)

Cupo: Limitado

Reservaciones:

Isabel González: igonzalez@conindustria.org / Rosa Pérez: rperez@conindustria.org;
Telf. 991-21-16 – 991-12-32 Fax: 991-77-37

Forma de pago:

- * Cheque o depósito a nombre de **CONINDUSTRIA** en cuenta corriente Banco Mercantil N° 0105- 0031-18-1031450491
- * Enviar planilla de depósito por fax y anexar los datos del participante.
- * **Sólo se confirmará el cupo, una vez recibido el depósito bancario.**
- * Cupo limitado. (Se agradece llamar para confirmar la disponibilidad de cupos)
- * En caso de no asistir se cobrará el 100% por reservación de cupo.



PLANILLA DE INSCRIPCIÓN A LOS TALLERES

**FO-EMP-13
CONFEDERACIÓN VENEZOLANA DE INDUSTRIALES**

**Medición y mejoramiento de la satisfacción del cliente en la Pyme
- Indicador IMSC -
clave en el sistema de la gestión de la calidad**

Jueves, 26 de Enero de 2012
Av. Ppal. de Chuao, Edif. Conindustria, Salón John Mirowsky, Caracas

PLANILLA DE INSCRIPCION

Datos del Participante

Nombres y Apellidos:.....

Tel.:..... Fax:..... Cel.:..... Correo Electrónico:.....

Dirección:.....

Datos de la Empresa

Nombre de la Empresa:.....

Sector económico:.....

Dirección Fiscal de la Empresa:.....

Rif:..... Correo Electrónico de la Empresa:.....

Tel.:..... Fax:..... Persona Contacto:.....

Elaborar la Factura a Nombre de:.....

Formas de Pago: Efectivo Cheque Depósito

Su empresa es afiliada a:.....

¿Cómo se enteró de este taller?.....

- Favor anexar la planilla de depósito identificada.
- Organización sin fines de lucro, exenta de Retención de Impuesto sobre la Renta ISLR, según oficio N° HIR-500.

Gracias por utilizar nuestros servicios

Isabel González: igonzalez@conindustria.org
Gerencia Apoyo Integral a la Empresa
Conindustria

