2019

CUADRO DE MANDO ORIENTADO A OPERACIONES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

KPIS Y MÉTRICAS PARA CONVERTIR LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN UN SOCIO ESTRATÉGICO DEL NEGOCIO





FORMADOR

David Rodríguez Francisco

Director Asociado



- ✓ Entiende la importancia de recoger y analizar datos para medir resultados
- ✓ Identifica los KPIs que se ajustan a los objetivos de tu compañía
- ✓ Conoce las bases para diseñar un cuadro de mando adaptado a tus necesidades
- ✓ Aprende estudiando en profundidad casos de éxito reales





CUADRO DE MANDO ORIENTADO A OPERACIONES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

KPIS Y MÉTRICAS PARA CONVERTIR LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN UN SOCIO ESTRATÉGICO DEL NEGOCIO

MADRID

20 MARZO // 2019



CURRICULUM VITAE



CURSO 100% PRÁCTICO

Imprescindible traer ordenador con Office 2010 o posterior



- Conocer los beneficios de utilizar métricas en atención al cliente
- Saber identificar los KPIs más adecuados según los objetivos del equipo
- Entender el proceso de recoger y explotar los datos
- Crear un cuadro de mando e integrarlo en la estrategia de la compañía
- Aplicar el cuadro de mando mediante un plan de acción



≥ EL CURSO INTENSIVO VA DIRIGIDO A:

- Responsables de Atención al Cliente
- Responsables de Experiencia de Cliente
- Responsables de Calidad
- Responsables de Relación con Clientes
- Directores de Marketing y e-Marketing
- Directores Generales v CEOs

// PROGRAMA



FORMADOR

David Rodríguez Francisco

Director Asociado





08:45 Recepción de los asistentes

09:00 Inicio del curso

11:30-12:00 Pausa café

14:00-15:30 Almuerzo **18:00** Fin del curso



MIÉRCOLES 20 DE MARZO DE 2019

LOS BENEFICIOS DE LAS MÉTRICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- El valor de gestionar a los clientes y su impacto económico en el negocio
- Satisfacción y fidelización a través de los modelos de KPIs
- El retorno obtenido de gestionar clientes de forma efectiva

RECOGER Y EXPLOTAR LOS DATOS

- Definir los KPIs a medir según los objetivos del equipo
 - » Métricas cuantitativas: ventas, conversiones, abandono, etc.
 - » Métricas cualitativas: servicio, satisfacción, quejas, etc.

- Monitorizar y actualizar las métricas
- Identificar los puntos críticos y las fortalezas

CREAR UN CUADRO DE MANDO PARA INTEGRAR LOS KPIS EN LA ESTRATEGIA DE LA COMPAÑÍA

- Definir y cuantificar los objetivos del negocio
- Analizar y comparar los datos para obtener una visión más amplia del negocio
- Cómo convertir la atención al cliente en un socio estratégico del negocio
- Diseñar estrategias específicas de atención al cliente

APLICACIÓN PRÁCTICA DEL CUADRO DE MANDO

- Ejemplos reales de Cuadro de Mando
- Análisis y Plan de Acción derivado del Cuadro de Mando





CURSO INTENSIVO



CUADRO DE MANDO ORIENTADO A **OPERACIONES DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Consult	ar descuentos d	
		Por favor, escriba con mayúscula
ASISTENTE 01 📞	Nombre Apellidos Cargo E-mail	
ASISTENTE 02 C	Nombre Apellidos Cargo E-mail	
ASISTENTE 03 C	Nombre Apellidos Cargo E-mail	
DPTCR	lirección Población Peléfono LI.F	C.P. Fax N° Empleados e formación (si diferente)

MODALIDADES DE PAGO

Transferencia bancaria indicando el número de factura a nuestra cuenta de: La Caixa: IBAN: E54121000079880201457473 – BIC: CAIXESBBXXX					
Por cheque nominativo a nombre de I.F. EXECUTIVES, S.L.U. C/ Orense, 70 - 11° 28020 Madrid C.I.F.: B81542516					
Con cargo a la tarjeta de crédito	☐ Visa	Mastercard			

Fecha de caducidad Nombre del titular Número de tarieta

MADRID 20 MARZO //2019

// INSCRIPCIONES

IFAFS - www.ifaes.com Tel.: 902 902 282 - 00 34 91 761 34 80 C/ Orense, 70 - 11° 28020 Madrid ifaes@ifaes.com

// CONTACTOS

Mónica Andrés. Directora del programa Tel.: 917613483 / mandres@ifaes.com

Reyes Martínez. Dpto. de Administración Tel.: 917613493 / rmartinez@ifaes.com

// LUGAR DE CELEBRACIÓN

Sala de formación pendiente de confirmar

// CONDICIONES

- Las cancelaciones recibidas por escrito 15 días antes del inicio del curso dan derecho a la devolución íntegra del importe o la emisión de un saldo a favor de la empresa para otros cursos.
- En caso de cancelación con entre 15 y 7 días de antelación a la fecha de inicio del curso se retendrá un 20% del importe.
- En caso de cancelación con menos de 7 días de antelación a la fecha de inicio del curso se retendrá un 100% del importe.
- El cambio de alumno por parte de una misma empresa no se entenderá como una cancelación si se comunica antes del inicio del curso.

De conformidad con lo previsto en la LOPD 15/1999, le informamos de que sus datos serán incluidos en un fichero de I.F. EXECUTIVES, S.L.U. para gestionar su de IFAES o de sus patrocinadores/colaboradores. Igualmente le informamos que sus datos podrán ser cedidos con la misma finalidad a empresas que colaboran con IFAES como patrocinadoras del evento, formación o jornadas en los que Usted participa. Le agradeceremos que si Usted no está de acuerdo con el uso y la cesión que se va a realizar de los datos, nos indicada a continuación, en un plazo de treinta días, su deseo de no continuar utilizando los mismos para los que presta su consentimiento en las condiciones señaladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD 15/1999. Usted podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición mediante comunicación a IFAES, C/ Orense, 70, Planta 11, 28020 Madrid.