

CURSO INTENSIVO

2021

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



CURSO 100% PRÁCTICO
Imprescindible traer ordenador con Office 2013 o posterior

25^{dto.}%
HASTA EL 07/12

MADRID
24 FEBRERO



FORMADOR

David Rodríguez Francisco

Director Asociado

on | SOLUCIONES
Expertos en operaciones

- ✓ 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

 **7 HORAS de FORMACIÓN**

 **902 902 282** | www.ifaes.com

IFAES.

CURSO INTENSIVO

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

24 FEBRERO // 2021



CURRICULUM VITAE

DAVID RODRÍGUEZ FRANCISCO. Licenciado en CC. Económicas y Empresariales (UCM), MBA por la EOI y Especialista en Dirección de Empresas y Dirección Financiera y Auditoría Interna de la Empresa por la Universidad Politécnica de Madrid.

Experto en soluciones de Sistemas de Información: BI, Reporting y Cuadros de Mando. En los últimos años ha participado en la puesta en marcha de Sistemas de Información en múltiples compañías de diferentes sectores: asegurador, televenta, automoción, infraestructuras, juego online, seguridad y servicios auxiliares, e-Commerce, entre otras.

A su experiencia y conocimientos prácticos le añade la experiencia como docente, habiendo impartido cursos, charlas, seminarios y formación inCompany sobre estas disciplinas. Es docente en GCCI para los programas de preparación para la certificación internacional Chartered Controller Analyst, CCA®, impartiendo la disciplina de Sistemas de Información. Previamente trabajó como Director Financiero y Director de Control de Gestión en varias empresas.



CURSO 100%
PRÁCTICO

Imprescindible
traer ordenador
con Office 2013
o posterior



OBJETIVOS

- 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 y CEOs



FORMADOR

David Rodríguez Francisco

Director Asociado

on | SOLUCIONES
Expertos en operaciones



HORARIO: **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



7 HORAS de
FORMACIÓN

MIÉRCOLES 24 DE FEBRERO DE 2021

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



