

CURSO INTENSIVO

2023

# 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 2016  
(o posterior)  
u Office 365

**20<sup>dto.</sup>%**  
HASTA EL 27/03

MADRID  
**9 MAYO**



FORMADOR

**David Rodríguez Francisco**  
CEO

**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**

 **91 761 34 80** | [www.ifaes.com](http://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

9 MAYO // 2023



## CURRÍCULUM 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 2016  
(o posterior)  
u Office 365



## 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**  
CEO

**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

**MARTES 9 DE MAYO DE 2023**

#### LOS BENEFICIOS DE LAS MÉTRICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- La medición como forma de obtener conocimiento de lo que sucede en el negocio
- El valor de gestionar a los clientes y su impacto económico en el negocio

#### RECOGER Y EXPLOTAR LOS DATOS

- Definir los KPIs a medir
  - » Métricas cuantitativas: ventas, conversiones, atención, tiempos medios, etc.
  - » Métricas cualitativas: servicio, satisfacción, quejas, etc.
- Entender las métricas en relación con los objetivos del negocio
- 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 de negocio
- Analizar y comparar los datos para obtener una visión más amplia del negocio
- Cómo nos guía el Cuadro de Mando en la consecución del éxito del negocio
- Ejemplos de Cuadros de Mando

#### MOSTRAR LA INFORMACIÓN DE FORMA EFICAZ

- Cómo visualizamos la información
- Cómo transmitir la información para que se entienda y produzca el resultado deseado
- El storytelling



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

Cuota de asistencia (incluye almuerzo y café) ..... **1.290€ +IVA**   
 Inscripciones hasta el **27/03/2023** ..... **20% dto.**

Consultar descuentos de grupo.

Por favor, escriba con mayúsculas

**MADRID 9 MAYO //2023**

CÓDIGO 52556

**// INSCRIPCIONES**

IFAES - Avenida Brasil, 17 - 14º 28020 Madrid  
 Tel.: 00 34 91 761 34 80  
 www.ifaes.com - ifaes@ifaes.com

**// CONTACTOS**

**Juan Luis Zumaque.** Director del programa  
 Tel.: 91 185 95 48 / jlzumaque@ifaes.com

**// LUGAR DE CELEBRACIÓN**

Madrid.  
 Sala 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.
- IFAES se reserva el derecho de desconvocar o suspender, temporal, definitiva, total o parcialmente el congreso por causas fortuitas o de fuerza mayor.

**I.F. EXECUTIVES, S.L.U.** es el Responsable del tratamiento de sus datos personales y le informa de que estos datos serán tratados de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril (GDPR), y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (LOPDGDD), con la finalidad de mantener una relación comercial (en base a una relación contractual, obligación legal o interés legítimo) y conservarlos durante no más tiempo del necesario para mantener el fin del tratamiento o mientras existan prescripciones legales que dictaminen su custodia. No se comunicarán los datos a terceros, salvo obligación legal. Asimismo, se le informa de que puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, portabilidad y supresión de sus datos y los de limitación y oposición a su tratamiento dirigiéndose a **I.F. EXECUTIVES, S.L.U.** en **Avenida Brasil 17 - 14º 28020 Madrid (Madrid)**.  
 E-mail: ifaes@ifaes.com y el de reclamación a www.aepd.es.

**ASISTENTE 01**

Nombre .....  
 Apellidos .....  
 Cargo .....  
 E-mail .....

**ASISTENTE 02**

Nombre .....  
 Apellidos .....  
 Cargo .....  
 E-mail .....

**ASISTENTE 03**

Nombre .....  
 Apellidos .....  
 Cargo .....  
 E-mail .....

- Empresa .....
- Dirección .....
- Población ..... C.P. ....
- Teléfono ..... Fax .....
- C.I.F. .... N° Empleados .....
- Responsable de formación .....
- Datos de facturación (si diferente) .....

**MODALIDADES DE PAGO**

- Transferencia bancaria indicando el número de factura a nuestra cuenta de:  
**IBERCAJA: ES 83 2085 8432 13 0330058813 - BIC: CAZRES22**
- Por cheque nominativo a nombre de **I.F. EXECUTIVES, S.L.U.**  
 Avenida Brasil, 17 - 14º 28020 Madrid C.I.F.: B81542515