

Gestión de reclamaciones ISO 10002

Duración : 1 día | Modalidades : Presencial · Aula virtual en directo · Intra a medida | Idiomas : FR · AR

Una jornada para convertir el tratamiento de las reclamaciones en fuente de mejora, con un proceso que el cliente entiende y el auditor reconoce.

Lo que sabrá hacer

- Construir un proceso de tratamiento conforme a las directrices
- Acusar recibo y seguir una reclamación hasta su cierre
- Vincular las reclamaciones con las acciones correctivas del sistema
- Medir la satisfacción después del tratamiento

Contexto

Una reclamación es la única información del cliente que llega gratis y de forma espontánea. Tratarla caso por caso la hace desaparecer; tratarla como proceso la convierte en fuente de mejora, y es también lo que el capítulo 9.1.2 de ISO 9001 espera en cuanto a la percepción del cliente.

Dirigido a

Servicio de atención al cliente, responsables de calidad

Importante

Sesión construida sobre ISO 10002:2018. Esta norma ofrece directrices y no está destinada a la certificación, pero su proceso responde directamente al capítulo 9.1.2 de ISO 9001. El texto de la norma no se facilita: se adquiere en ISO o en IMANOR, y la sesión no lo reproduce.

Requisitos previos

Sin requisitos previos.

Programa de la formación

01. Principios rectores

- Visibilidad, accesibilidad y capacidad de respuesta
- Objetividad, gratuidad y confidencialidad
- Compromiso de la dirección y rendición de cuentas

02. Proceso de tratamiento

- Recepción, registro y acuse de recibo
- Evaluación, investigación y decisión
- Respuesta al reclamante y cierre del expediente

03. Análisis y mejora

- Clasificar las reclamaciones para que aparezcan las causas
- Relación con las acciones correctivas del sistema de calidad
- Lo que el capítulo 9.1.2 de ISO 9001 espera de estos datos

04. Dirección del dispositivo

- Indicadores: plazos, tasa de resolución, reincidencia
- Revisión del proceso y satisfacción del reclamante
- Comunicación interna y hacia el cliente

Lo que recibe

Un certificado de asistencia HEMC, el soporte del curso y las plantillas utilizadas durante la sesión.

Dónde y cómo

Presencial en Marruecos y África, aula virtual en directo con el formador, intraempresa a medida allí donde opere.

Solicitar programa y presupuesto : contact@hem-consulting.com | +212 660 125 242 | hem-consulting.com