



POLSKIE CENTRUM
BADAŃ I CERTYFIKACJI



SZKOLENIE

BADANIE ZADOWOLENIA KLIENTA W OPARCIU O NORMĘ ISO 14001

1 DZIEŃ
ONLINE

8 GODZIN LEKCYJNYCH
SYMBOL: O228

Termin zgodnie z harmonogramem szkoleń
otwartych PCBC S.A. dostępnym na stronie:
www.pcbc.gov.pl

DLACZEGO MY?



Szeroki wybór
tematów



Realizacja
celu



Najlepsi
trenerzy



60 lat
na rynku



Atrakcyjna
forma



CERTYFIKACJA.
BADANIA.
SZKOLENIA.

Polskie Centrum Badań i Certyfikacji S.A.

ul. Puławska 469
02-844 Warszawa

Tel.: +48 22 46 45 200
pcbc@pcbc.gov.pl

O SZKOLENIU

Szkolenie, którego celem jest przekazanie praktycznej wiedzy z zakresu planowania i prowadzenia badań zadowolenia klienta oraz ich wykorzystywania w organizacji.

PROGRAM SZKOLENIA

- Przegląd obowiązujących modeli powstawania satysfakcji klienta.
- Powody wymuszające badanie zadowolenia klientów.
- Wytyczne normy PN-ISO 10004:2020-07 dotyczące badania zadowolenia klientów.
- Czynniki zadowolenia klienta – motywatory, czynniki higieny, ukryte szanse.
- Przegląd metod pozyskiwania informacji o zadowoleniu klienta – metody jakościowe i ilościowe (czynne i bierne).
- Podstawy metodologiczne badania zadowolenia klienta (rodzaje skal pomiarowych, techniki doboru próby badawczej, sposób organizacji badań).
- Metoda Servqual – sposób badania zadowolenia klienta w usługach.
- Pojęcie Customer Satisfaction Index (CSI).
- Model Planowania i realizacji badań satysfakcji klienta na przykładzie własnej firmy – ćwiczenia.
- Opracowanie wyników badania zadowolenia klientów.
- Znaczenie badania zadowolenia klientów dla skuteczności zarządzania przedsiębiorstwem.
- Ćwiczenia i dyskusje.

KORZYŚCI

- Poznanie i zrozumienie podstawowych pojęć i modeli powstawania zadowolenia klienta oraz wytyczne normy PN-ISO 10004:2020-07.
- Poznanie szerokiego wachlarza metod badania zadowolenia klienta (czynnych i biernych).
- Uczestnik będzie potrafił zaplanować, przeprowadzić, udokumentować i analizować badania zadowolenia klienta według różnych metod.

750 ZŁ
NETTO / OSOBA

Cena obejmuje: organizację szkolenia w trybie on-line,
materiały szkoleniowe w formie elektronicznej,
certyfikat uczestnictwa w formie papierowej.