



POLSKIE CENTRUM  
BADAŃ I CERTYFIKACJI



SZKOLENIE

# BADANIE ZADOWOLENIA KLIENTA W OPARCIU O NORMĘ ISO 14001

**1 DZIEŃ**

**8 GODZIN LEKCYJNYCH**

**STACJONARNE**

**SYMBOL: PC228**

Termin zgodnie z harmonogramem szkoleń  
otwartych PCBC S.A. dostępnym na stronie:  
[www.pcbc.gov.pl](http://www.pcbc.gov.pl)

DLACZEGO MY?



Szeroki wybór  
tematów



Realizacja  
celu



Najlepsi  
trenerzy



65 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.

**850 ZŁ**  
**NETTO / OSOBA**

Cena obejmuje: organizację szkolenia, materiały szkoleniowe,  
certyfikat uczestnictwa w formie papierowej, obiad, przerwy kawowe,  
cena nie zawiera zakwaterowania.