

# Gestión y medición de la satisfacción del cliente

Presencial: 4 horas

## Capítulo 1: ¿Qué es la satisfacción del cliente? Introducción

## Capítulo 2: La importancia de la gestión y medición de la satisfacción del cliente

## Capítulo 3: Objetivo del curso

## Capítulo 4: Alcance

## Capítulo 5: Sistemas y técnicas para generar opiniones

- Cuestionario de satisfacción de clientes
- Internet Reviews
- Redes Sociales
- Entrevistas
- Fidelización

## Capítulo 6: Sistemas y técnicas de recogida de opiniones

- Quejas y reclamaciones
- During stay
- Online Reputation Management (ORM)

## Capítulo 7: Post-Stay: Plan ejecutivo de la reputación. Tratamiento de las respuestas

- Encuestas de clientes
  - Gestión de la información
  - Acciones correctoras
  - Ejecución
  - Seguimiento y evaluación
  - Definición de objetivos e indicadores

- Comentarios de clientes
  - Gestión de la información
  - Acciones correctoras
  - Ejecución
  - Seguimiento y evaluación
  - Definición de objetivos e indicadores

- Encuestas de OTAs
  - Gestión de la información
  - Acciones correctoras
  - Ejecución
  - Seguimiento y evaluación
  - Definición de objetivos e indicadores

- Reputación on-line
  - Reparto de contestación de comentarios
  - Responsabilidad y tiempos de respuesta
  - Gestión de respuestas
  - Breve introducción a las herramientas digitales para la gestión de la reputación on-line
  - Seguimiento
  - Acciones correctoras
  - Ejecución
  - Seguimiento y evaluación
  - Definición de objetivos e indicadores

- Redes sociales
  - Ejecución
  - Tareas del camping
  - Tareas del departamento de comunicación

## Capítulo 8: Check lists

## Capítulo 9: Estudio del caso