
Nombre del curso ***CÓMO MEDIR Y MEJORAR EL NIVEL DE SERVICIO***

Dirigido a Cualquier profesional que requiera realizar un análisis objetivo y más profesional de su desempeño, o del de un departamento, un área, una empresa, etc. En particular, el curso presenta ejemplos del nivel de servicio en los Dptos. Comerciales y Logísticos

Presentación El seguimiento y control del nivel de servicio de una manera objetiva se ha constituido en los últimos años como una herramienta clave para las empresas y los diferentes departamentos.

En muchas ocasiones perdemos clientes, enfadamos a otros departamentos, recibimos críticas, etc. por no entender qué es lo que estamos haciendo bien y en qué debemos mejorar.

Por ello, medir y mejorar nuestro nivel de servicio, de una forma profesional y práctica es fundamental si no queremos encontrarnos ante problemas que pudieran haber sido fácilmente evitados.

En este curso, mostramos la problemática de la medición y también las herramientas para desarrollar un completo y práctico sistema de la medición del nivel de servicio. Ello tiene varias direcciones además:

1. Medición del nivel de servicio por parte de los proveedores: Además del precio, es conveniente tener un sistema que nos permita analizar si realmente hemos tomado una decisión adecuada, ya que en muchas ocasiones compramos más barato pero empeoramos la calidad del producto, generamos más reclamaciones, etc.

2. Medición del nivel de nuestro servicio ante los clientes. Es básico conocer cómo lo estamos haciendo ante nuestros clientes, ya que la detección previa de problemas o quejas, puede hacer que nos anticipemos y las solucionemos antes de que se conviertan en un problema serio, e incluso en la pérdida del cliente. Igualmente, podemos detectar sugerencias sobre las que actuar.

3. Medición del nivel de servicio entre departamentos. El cliente interno es tan importante como el cliente externo. En función del ambiente en una empresa, la medición del nivel de servicio entre departamentos puede parecer algo positivo o algo muy violento. Imaginemos dos departamentos claramente enfrentados a los que se les propone evaluar al otro. Sin embargo, la experiencia demuestra que esto es muy positivo, ya que, precisamente el canalizar los conflictos a través de una evaluación del desempeño y la exigencia de un plan de acción han demostrado ser unas poderosas herramientas de conciliación y mejora de las relaciones.

Por último, hay que ver cómo se puede aprovechar esta información, ya que la mera información de por sí, no supone una excesiva ventaja. Es en los planes de actuación posterior, donde realmente está el valor añadido. Un valor, que con los nuevos estudios de satisfacción podrá visualizarse claramente, ya que las actuaciones deberán tener una mejora cuantificable en los mismos.

Objetivos generales a conseguir	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer la importancia de la medición del nivel de servicio • Acceder a diferentes herramientas para medir el nivel de servicio de proveedores, clientes y desempeño interno • Asentar los conocimientos adquiridos mediante pruebas prácticas.
--	---

Habilidades	Informática a nivel de usuario.
Demanda de mercado	Profesionales relacionados/as con la actividad logística y cuyo trabajo incluya una parte de gestión o control del gasto, o la actividad económica.
Nivel	[Básico / Medio /]
Duración	10h
Modalidad	Online
Requisitos iniciales	Conocimientos informáticos básicos.
Material necesario	Se necesitará cualquier PC con sistema operativo Windows o GNU/Linux con 1GB de RAM y 100MB de disco duro. Teclado y ratón.
Software necesario	Navegador web tipo Mozilla Firefox (recomendado), Chrome o IExplore
Contacto	info@grupoisit.com

Objetivos específicos (por módulo)	<p>1. Introducción a la medición del Nivel de Servicio</p> <p>Comprender las definiciones y elementos de la medición del Nivel de Servicio Entender los diferentes tipos de Niveles de Servicio y las casuísticas que pueden darse Analizar las problemáticas que podemos encontrarnos cuando medimos el Nivel de Servicio</p> <p>2. Las herramientas de Medición del Nivel de Servicio</p> <p>Entender la situación del Nivel de Servicio en diferentes SGC como la ISO 9000 o la EFQM, así como en estudios individuales Conocer las fases de creación de un estudio de Nivel de Servicio</p>
---	--

Entender los diferentes elementos que se usan para configurar un estudio y cómo se usan, de principio a fin.
Entender cómo se desarrolla un estudio, con casos prácticos y máximo detalle.

3. La implementación de la medición de servicio en diferentes áreas

Entender cómo se aplica la medición del nivel de servicio en proveedores, clientes internos y externos

4. Conclusiones.

Resumir y repasar los principales hitos y aprendizajes del curso

Temario

1. Introducción a la medición del Nivel de Servicio

Introducción. ¿Qué es la satisfacción?

La importancia de la medición del nivel de servicio. Modelo EFQM.

La importancia de la medición del nivel de servicio. Modelo ISO 9000

Objetivos de los estudios de satisfacción / nivel de servicio

La problemática de la medición de la Satisfacción.

Métodos para realizar estudios de nivel de servicio.

- Métodos directos o estudios específicos
- Métodos indirectos

2. Las herramientas de Medición del Nivel de Servicio

Fases de desarrollo de un estudio para la medición del Nivel de Servicio:

Fase 1: Definición de los puntos a medir en el Estudio

La configuración de los elementos a medir.

Determinación de la fiabilidad: % de la muestra sobre la población.

Determinación de la muestra o panel de usuarios ¿A quiénes vamos a pedir opinión?

Elementos de motivación a la participación

Fase 2: Construcción de las herramientas

a/ Elementos cualitativos

Elección del panel de usuarios

Grupos de Discusión

Entrevistas en profundidad

Análisis de actas de reuniones

Participante oculto

Informes cualitativos

Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones

b/ Elementos Cuantitativos

Investigaciones de mercado
Auditoría 5 Steps
Encuesta de satisfacción al cliente
Medidas Directas de las Prestaciones
Indicadores KPIs
Informes cuantitativos y Estadísticas

Fase 3: Realización del Estudio

Planning y presentación del proyecto
Comunicación a los posibles participantes
Recogida de datos cuantitativos y cualitativos
Agradecimiento y feedback a participantes.

Fase 4. Análisis de la información recopilada

Análisis de los datos cuantitativos. Determinación de indicadores
Análisis de la información cualitativa.
Presentación de resultados

Fase 5: Explotación de resultados

Reuniones de aclaración
Actuaciones puntuales / Medidas de contingencia / 8d
Grupos de trabajo correctores (Workshops)
Planes de acción
Planes de incentivos al desempeño
Revisión de resultados sobre las medidas implementadas

3. La implementación de la medición de servicio en diferentes áreas

La medición del nivel de servicio en los proveedores
La medición de nivel de servicio en el cliente interno (inter-departamental)
La medición del nivel de servicio en el cliente externo

4. Conclusiones.

Prácticas	Las indicadas en el curso
Profesor	Carlos Hernández Barrueco.
Certificado	
