

Madrid, 11 de febrero de 2014

A los Titulares de Escuelas Católicas  
Directoras/es de Centros  
EC06595

**CONVOCATORIA CURSO: METODOLOGÍA DE LA VOZ DEL  
CLIENTE. DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE A LA EXPERIENCIA  
CON EL CLIENTE  
DEPARTAMENTO DE CALIDAD**

Estimado/a amigo/a:

Te invitamos a participar el próximo día 25 de febrero en un nuevo curso organizado por el Departamento de Calidad titulado: *Metodología de la voz del cliente. De la satisfacción del cliente a la experiencia con el cliente*. Está previsto que se celebre en la sede nacional de Escuelas Católicas contando con el siguiente programa:

- **INTRODUCCIÓN AL CURSO:** Objetivos del Curso, talleres, trabajo en equipo, presentaciones participantes.
- **CONFERENCIA 1. CONCEPTOS BÁSICOS:** Grupos de Interés. Cliente. Conformidad con los estándares, conformidad con el uso, con los costes y con los necesidades latentes del cliente, “market-in”, modelo WV .Recoger datos.
- **CONFERENCIA 2. INVESTIGACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE (FASE 1):** Planificación de la exploración, recogida de la voz y el contexto del cliente, imagen del entorno del cliente.
- **TALLER:** Métodos para “Observación”. Encuestas. “Market-In, Product-out”.
- **CONFERENCIA 3. CONVERSIÓN DE LAS NECESIDADES EN REQUERIMIENTOS (FASE 2):** Transformar la voz del cliente en requerimientos, seleccionar los requisitos más importantes, investigar las relaciones entre los requisitos.
- **CONFERENCIA 4. CARACTERÍSTICAS DE LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES (FASE 3)**
- **TALLER 1.** Entrenamiento entrevista contextual. Retroalimentación Taller 1.
- **TALLER 2.** Aplicación de las siete reglas de traducción de opiniones del cliente a requisitos”.



- **TALLER 3.** Verificación con el cliente de la importancia de los requisitos. Aplicación de la Encuesta Kano.
- **CONFERENCIA 5. GENERAR E INTEGRAR MEDICIONES PARA LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE (PASO 8-9):** Elaboración del diagrama de matricial que integra los requerimientos y métricas (QFD).
- **TALLER 4.** Cómo se elabora una QFD. Estudio de Caso.
- **RESUMEN Y CUESTIONES PENDIENTES**

Se encuadra dentro del **nivel medio-avanzado** con respecto a los niveles de conocimiento y experiencia en la aplicación del Modelo EFQM y de la gestión directiva, recomendado por tanto, para Equipos Directivos de instituciones con cierta experiencia en la gestión y que han realizado una primera autoevaluación con perfil o REDER, o que han implantado un sistema de gestión basado en la Norma ISO 9001.

La matrícula para este curso es de 50 € y las plazas disponibles son limitadas.

Junto con esta circular te adjunto el díptico informativo (Doc. Ref.: EC06596) y la ficha para realizar la inscripción (Doc. Ref.: EC06597) que deberás enviarnos preferentemente por e-mail ([calidad@escuelascaticas.es](mailto:calidad@escuelascaticas.es)) o por fax (91 328 80 17/ 01), junto con el resguardo bancario de haber hecho el pago de la matrícula, **antes del 21 de febrero o hasta agotar la plazas existentes**. El personal del Departamento de Calidad confirmará la inscripción al curso por riguroso orden de llegada.

Además, te adelanto que para el próximo día 3 de marzo está previsto que se celebre un nuevo curso correspondiente al catálogo de formación del Departamento de Calidad titulado *Elaboración de Memorias EFQM*, cuya información recibirás más adelante.

Si necesitas cualquier aclaración, no dudes en ponerte en contacto con el personal del Departamento de Calidad de Escuelas Católicas.

Te agradezco la atención prestada y espero que esta formación sea de tu interés.

Recibe un cordial saludo,



José María Alvira Duplá  
Secretario General



# Metodología de la voz del cliente. De la satisfacción del cliente a la experiencia con el cliente

Madrid, 25 de febrero de 2014

## Destinatarios

Miembros de equipos directivos, Titularidad y Coordinadores de Calidad de centros de Escuelas Católicas.

## NIVEL MEDIO-AVANZADO \*

Para Equipos Directivos de instituciones con cierta experiencia en la gestión y que han realizado una primera autoevaluación con Perfil o REDER, o que han implantado un sistema de gestión basado en la Norma ISO 9001.

**Fecha de Celebración:** 25 de febrero de 2014

**Duración:** 8 horas

**Horario:** De 09,30 h. a 14,00 h. y de 15,30 h. a 19,00 h.

**Lugar:** Sede de Escuelas Católicas,  
Calle Hacienda de Pavones, 5—28030 Madrid

## PLAZAS LIMITADAS

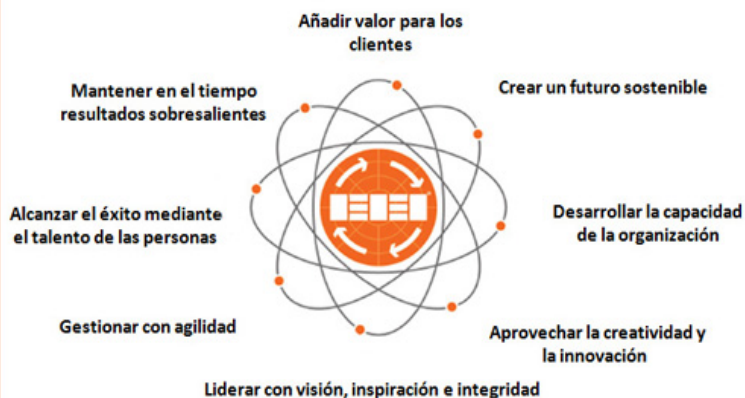
**Matrícula:** 50 €

\*Nivel de conocimiento y experiencia en la aplicación del Modelo EFQM y de la gestión directiva

escuelas  católicas



## Conceptos Fundamentales de la Excelencia



www.escuelascatolicas.es

escuelas  católicas

## Comprometidos con la calidad

El cliente es la base de la organización pero ¿cómo sabemos lo que demanda? ¿Cómo sabemos si está satisfecho con el servicio o producto suministrado?

Hágase las siguientes preguntas:

1. ¿Cree usted que las encuestas son suficientes para conocer la satisfacción de los clientes? Las encuestas las responde entre un 15% y un 25%, según afirman las empresas especializadas, no sabemos nada de más del 80% de los clientes.
2. ¿Sabe si quién responde ha sido sincero en la contestación? Los miedos “son libres”.
3. ¿Está seguro de que, al menos, ha leído la encuesta antes de responderla?
4. ¿Cree que si en el plazo de 8 horas volviera a contestar esa persona la misma encuesta las respuestas serían las mismas? En experimentos realizados se asegura que en más del 90% de los casos varía. ¿Es fiable un instrumento de medición que en 8 horas varía? ¿Qué validez de predicción tienen los datos obtenidos?
5. ¿Está seguro que todos los que responden la encuesta han entendido de la misma forma los ítems, por ejemplo, “satisfacción con el profesor”? ¿se refiere a la “amabilidad”, a la forma de contestar las preguntas, a las explicaciones? ¿Cómo aseguramos que el valor atribuido en la escala, por ejemplo, 7 sobre 10, corresponde a la comprensión y respuesta tan diversas?

**ESTAS Y OTRAS CUESTIONES LIMITAN LA EFICACIA DE LAS ENCUESTAS, ¿QUÉ OTROS MÉTODOS ESTÁN UTILIZANDO LAS ORGANIZACIONES LÍDERES EN ESTE CAMPO?**

## Impartido por:

### José Miguel Carreño Quiñones

Licenciado en Filosofía y Letras. Director del Máster en Calidad Total de la UPM y SGS. Director de Formación en SGS. Evaluador Coordinador de EFQM y Auditor de Sistemas de la Calidad. Consultor de Proyectos Internacionales para el Banco Mundial y BID

## Programa

- ◇ **INTRODUCCIÓN AL CURSO:** Objetivos del Curso, talleres, trabajo en equipo, presentaciones participantes.
- ◇ **CONFERENCIA 1. CONCEPTOS BÁSICOS:** Grupos de Interés. Cliente. Conformidad con los estándares, conformidad con el uso, con los costes y con las necesidades latentes del cliente, “market-in”, modelo WV. Recoger datos.
- ◇ **CONFERENCIA 2. INVESTIGACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE (FASE 1):** Planificación de la exploración, recogida de la voz y el contexto del cliente, imagen del entorno del cliente.
- ◇ **TALLER:** Métodos para “Observación”. Encuestas. “Market-In, Product-out”.
- ◇ **CONFERENCIA 3. CONVERSIÓN DE LAS NECESIDADES EN REQUERIMIENTOS (FASE 2):** Transformar la voz del cliente en requerimientos, seleccionar los requisitos más importantes, investigar las relaciones entre los requisitos.
- ◇ **CONFERENCIA 4. CARACTERÍSTICAS DE LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES (FASE 3)**
- ◇ **TALLER 1.** Entrenamiento entrevista contextual. Retroalimentación Taller 1.
- ◇ **TALLER 2.** Aplicación de las siete reglas de traducción de opiniones del cliente a requisitos”.
- ◇ **TALLER 3.** Verificación con el cliente de la importancia de los requisitos. Aplicación de la Encuesta Kano.
- ◇ **CONFERENCIA 5. GENERAR E INTEGRAR MEDICIONES PARA LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE (PASO 8-9):** Elaboración del diagrama de matricial que integra los requerimientos y métricas (QFD).
- ◇ **TALLER 4.** Cómo se elabora una QFD. Estudio de Caso.
- ◇ **RESUMEN Y CUESTIONES PENDIENTES**

FICHA DE INSCRIPCIÓN  
"METODOLOGÍA DE LA VOZ DEL  
CLIENTE"

EC06597



I.- DATOS PERSONALES:

NOMBRE: \_\_\_\_\_

APELLIDOS: \_\_\_\_\_ N.I.F.: \_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_

TELÉFONO: \_\_\_\_\_ E-MAIL: \_\_\_\_\_

II.- DATOS DEL CENTRO DOCENTE:

NOMBRE: \_\_\_\_\_

ENTIDAD TITULAR: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_

LOCALIDAD: \_\_\_\_\_ C.P.: \_\_\_\_\_

TELÉFONO: \_\_\_\_\_ FAX: \_\_\_\_\_ E-MAIL: \_\_\_\_\_

ISO 9001 (SI/NO): \_\_\_\_\_ SELLO DE EXCELENCIA CONSEGUIDO: \_\_\_\_\_  
(NINGUNO, 200+, 300+, 400+, 500+)

Con la ficha de inscripción adjunto fotocopia de la transferencia bancaria realizada en la cuenta de **"Confederación de Centros Educación y Gestión"** en

**Banesto IBAN ES37 0030 1134 2100 0029 5271,**  
por el concepto de **"EG/CAL/4-14"**,  
con un importe de **50 €**

**Remitir este boletín junto con copia de transferencia bancaria** (preferentemente por e-mail)

antes del **21 de febrero de 2014** a:

**DEPARTAMENTO DE CALIDAD**

Hacienda de Pavones, 5 - 28030 Madrid

Tel.: 91 328 80 00 - Fax: 91 328 80 01 – 91 328 80 17

[calidad@escuelascatolicas.es](mailto:calidad@escuelascatolicas.es)

Tus datos personales serán incorporados a un fichero, del que es responsable Escuelas Católicas, que tiene por objeto la organización y gestión económico - administrativa de las actividades formativas organizadas por Escuelas Católicas, así como la difusión y publicidad de sus actividades. Los datos facilitados son necesarios para la correcta tramitación de la inscripción y serán tratados por el personal de Escuelas Católicas para las finalidades antes descritas. De conformidad con la Ley Orgánica 15/1999 del 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, tienes reconocidos los derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición contactando con FERE-CECA, C/ Hacienda de Pavones, 5 - 1º 28030 de Madrid o en [escuelascatolicas@escuelascatolicas.es](mailto:escuelascatolicas@escuelascatolicas.es)