



**CURSO CLAC/COREA  
“GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN  
DEL CLIENTE”**



(Bogotá, Colombia, 23 al 27 de julio de 2018)

## 1. OBJETIVO

Este curso es para aprender cómo recopilar la información de los clientes del aeropuerto dentro y fuera del mismo, analizar los datos relacionados con los clientes obtenidos de ellos, fortalecer la capacidad de gestión de calidad de CS, familiarizar al personal del aeropuerto con los pilares de la creación y el mantenimiento de la eficacia organizacional, también con: ¿qué debe hacer un aeropuerto para seguir siendo competitivo en las tendencias globales de CS? ¿Cómo mejorar los procesos e integrar funciones para que proporcionen la satisfacción del cliente a través del mejor uso de los recursos disponibles? ¿Cómo crear un entorno que les permita a todos desempeñarse al máximo de su capacidad en el frente? ¿cómo monitorear el campo de M.O.T (Moment Of Truth) y mejorar el servicio de manera efectiva para la satisfacción del cliente y demás?

## 2. AGENDA

- ¿Cuál es la definición de la satisfacción del cliente?
- Definir el cliente interno y externo.
- Comprender M.O.T y una forma educada de manejar a los clientes.
- Aprender la herramienta de índice de satisfacción del cliente y el índice de calidad del servicio.
- Cómo recolectar y manejar la valiosa voz del cliente
- Descubra el problema de mejora del servicio y desarrolle el problema de manera efectiva.
- Gestión de servicios humanos y una mirada a los programas de formación con respecto a la gestión de CS.

## 4. REQUISITOS PARA LA PARTICIPACIÓN

- Al menos 3 años de experiencia laboral en aviación civil.
- Buena salud y poder participar en el idioma inglés.



**CURSO CLAC/COREA  
“GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN  
DEL CLIENTE”**



(Bogotá, Colombia, 23 al 27 de julio de 2018)

**PROGRAMA TENTATIVO DE TRABAJO**

**Lunes, 23 de julio de 2018**

0800 – 0900	Registro de participantes
0900 – 0915	Inauguración del Seminario
0915 – 0930	Intervalo para despedir Autoridades
0930 – 1045	Sesión de trabajo
1045 – 1100	Pausa para café
1100 – 1230	Sesión de trabajo
1230 – 1300	Pausa para café
1300 – 1430	Sesión de trabajo

**Martes, 24 de julio de 2018**

0900 – 1030	Sesión de trabajo
1030 – 1045	Pausa para café
1045 – 1230	Sesión de trabajo
1230 – 1300	Pausa para café
1300 – 1430	Sesión de trabajo

**Miércoles, 25 de julio de 2018**

0900 – 1030	Sesión de trabajo
1030 – 1045	Pausa para café
1045 – 1230	Sesión de trabajo
1230 – 1300	Pausa para café
1300 – 1430	Sesión de trabajo

**Jueves, 26 de julio de 2018**

0900 – 1030	Sesión de trabajo
1030 – 1045	Pausa para café
1045 – 1230	Sesión de trabajo
1230 – 1300	Pausa para café
1300 – 1430	Sesión de trabajo

**Viernes, 27 de julio de 2018**

0900 – 1030	Sesión de trabajo
1030 – 1045	Pausa para café
1045 – 1230	Sesión de trabajo
1230 – 1300	Pausa para café
1300 – 1430	Entrega de certificados y clausura