

Tabla de contenido

	Página
1. INTRODUCCIÓN	7
¿Qué es satisfacción del cliente?	8
¿Qué es la medición de la satisfacción del cliente?	9
¿Por qué medir la satisfacción del cliente?	10
Importancia de los datos cualitativos	11
2. LA ISO 9001:2000 Y EL MSC	12
Medición continua	14
Seguimiento de la satisfacción	15
Selección de la metodología	16
Recolección y análisis sistemático de datos	18
¿Qué nivel de satisfacción es adecuado?	19
3. EXPECTATIVAS DEL CLIENTE	21
Clientes internos y externos	22
Necesidades y preferencias de los clientes	23
¿Cómo se desarrollan las expectativas en el cliente?	24
Respuestas de los clientes a expectativas no satisfechas... ..	29
4. MEDICIÓN DE EXPECTATIVAS Y SATISFACCIÓN	31
Aspectos por considerar en la medición de la satisfacción del cliente.	31
Monitoreo de la satisfacción del cliente (MSC)	36

5.	INVESTIGACIÓN CUALITATIVA	42
	Discusiones de grupos focales.....	44
	Entrevistas en profundidad	44
6.	INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA	47
	Encuestas por correo	49
	Investigación en la sede	49
	Entrevistas telefónicas.....	49
	Encuestas personales.....	50
	Comparación de métodos cuantitativos	52
7.	CONCLUSIONES.....	53