



GRUPO ACMS Consultores

Como mejorar la satisfacción del cliente con estándares ISO



(ER-0772/2013)

Alcance ISO 9001

Diseño, desarrollo, implantación, formación y mantenimiento de sistemas de gestión de la calidad, medioambiental, de la prevención de riesgos laborales, protección de datos, seguridad alimentaria y de la calidad y competencia técnica en laboratorios clínicos.

Alcance ISO 27001

Los sistemas de información que dan soporte a las actividades de diseño, desarrollo, implantación, formación y mantenimiento de sistemas de gestión y el diseño, desarrollo y comercialización de software de sistemas de gestión de acuerdo con la declaración de aplicabilidad vigente.



(SI-0021/2020)

Publicada el 08/08/2018

Todos sabemos que retener clientes leales y felices es la clave de cualquier negocio exitoso, pero el mundo del consumidor voluble no siempre es fácil de complacer. Se acaba de publicar una serie de directrices que reúnen las mejores prácticas internacionales sobre la satisfacción del cliente.

Por lo tanto, es imperativo que la experiencia del cliente sea correcta. Se acaba de actualizar una serie de estándares internacionales dedicados a mejorar la satisfacción del cliente, para garantizar que la información sea más relevante y refleje las revisiones del estándar insignia de ISO para la calidad, ISO 9001.

Estas directrices se revisaron simultáneamente, alineándose tanto con ISO 9001 como entre sí, aunque, si bien cada uno de los estándares puede ser implementado eficientemente por ellos mismos, su aplicación integrada también es muy efectiva.

Los estándares son:

- ISO 10001, Gestión de calidad - Satisfacción del cliente - Pautas para códigos de conducta para organizaciones
- ISO 10002, Gestión de calidad - Satisfacción del cliente - Pautas para el manejo de quejas en las organizaciones
- ISO 10003, Gestión de calidad - Satisfacción del cliente - Pautas para la resolución de disputas externas a organizaciones
- ISO 10004, Gestión de la calidad - Satisfacción del cliente - Directrices para supervisar y medir



Nos definimos como una compañía consultora independiente cuyo objetivo fundamental es suministrar servicios de consultoría en las áreas de Gestión empresarial, que representen para el cliente una solución excelente, que satisfaga sus necesidades explícitas o implícitas, tenga en cuenta las regulaciones y normas aplicables, y cumpla los objetivos de plazo y coste establecidos.

Madrid

C/ Campezo 3, nave 5 28022 Madrid

Tfno.: (+34) 91 375 06 80

Burgos

Centro de Empresas, 73 09007 Burgos

Tfno.: (+34) 947 041 645

Barcelona

C/ Plaça Universitat 3 08007 Barcelona

Tfno.: (+34) 93 013 19 49

Málaga

C/ Alejandro Dumas 17 29004 Málaga

Tfno.: (+34) 95 113 69 04

México

José González Varela 15 14700 Tlalpan

Tfno.: (+52) 5513 39 96 22

www.grupoacms.com
informacion@grupoacms.com