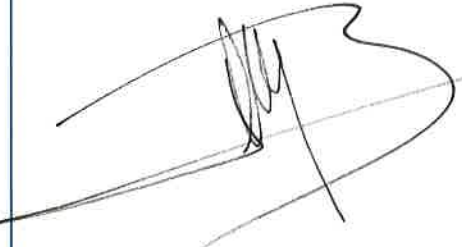




ICEMD.2.90 Acciones de Fidelización de Clientes

Ed- 0

Objetivo y Finalidad:	Describir las acciones que se llevan a cabo en el Área de In-Company para la fidelización de sus clientes.	
Ámbito de aplicación:	Área de ICEMD Empresas	
Implicados:	Director de Área ICEMD Empresas Responsable de Área ICEMD Empresas	
Responsable del Proceso:	Director de Área ICEMD Empresas	
Otros documentos pertinentes:	ICEMD 3.60.30 Formación Impartición y Evaluación ICEMD EMPRESAS 1.40 Proceso de Revisión de Resultados por la Dirección 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos. 5.100 Mejora Continua	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Listas de asistencia en el caso de que no sea en nuestros campus Calendario de clases en el Aula virtual Evaluación de las sesiones	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección Área ICEMD EMPRESAS	Unidad de Calidad ICEMD	Dirección General ICEMD
		
Fecha: Marzo 2018	Fecha: Marzo 2018	Fecha: Marzo 2018

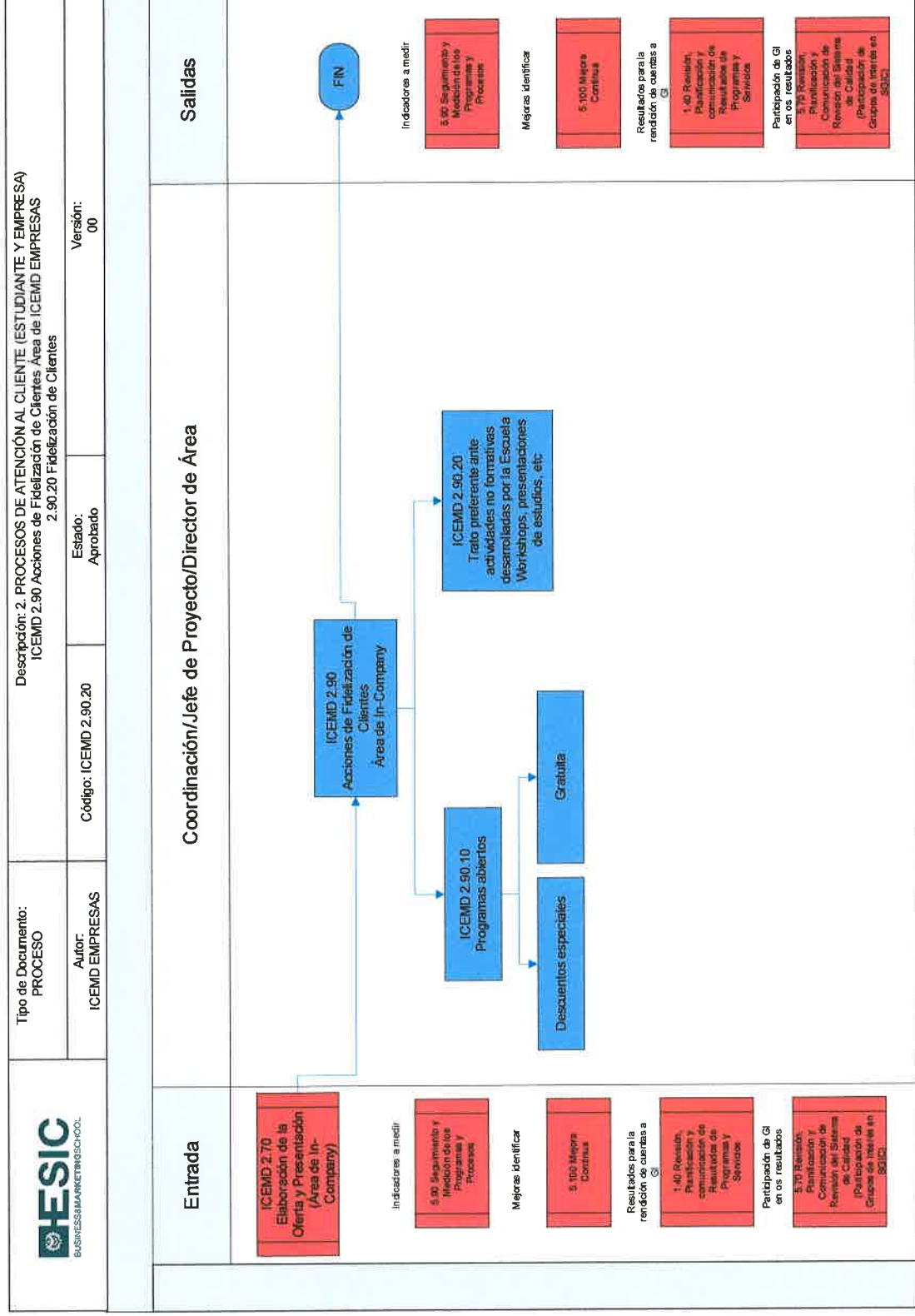
ICEMD.2.90 Acciones de Fidelización de Clientes

Ed- 0

Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none">Personal de Gestión	El personal del Área junto con los responsables de formación de las empresas
Fecha de interés:	Todo el año
Indicadores Propuestos:	Ratio de Nº de empresas recurrentes vs a las propuestas de fidelización.

**ICEMD.2.90 Acciones de Fidelización
de Clientes
Ed- 0**

ICEMD.2.90 Acciones de Fidelización de Clientes Ed-0



ICEMD 2.90. FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

Las acciones de fidelización, que son llevadas a cabo por el Director de Área o el Responsable del Área suelen orientarse hacia:

ICEMD 2.90. 10. Participaciones gratuitas o con precio reducido en programas de formación de carácter abierto. **Explicar más en detalle**

ICEMD 2.90. 20 Actividades no formativas (presentación de estudios, workshops ferias, etc ...):

Los clientes están ampliamente informados de las diferentes actividades no formativas que desarrolla la escuela, y son los primeros con los que se cuenta y a los que se les da un trato vip. **Explicar más en detalle**

Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Proceso de Revisión de Resultados por la Dirección

En este proceso se definen las pautas a seguir para la Revisión de Resultados por la Dirección.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuales se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito.