

## WEBINAR

# Com mesurar i escoltar l'experiència del client en el sector salut?

L'experiència del client s'ha convertit en una de les àrees crítiques en qualsevol tipus de negoci. Està demostrat que hi ha una correlació entre l'índex de satisfacció dels clients i el creixement de l'empresa. Per això, es fa imprescindible disposar d'eines que permetin mesurar el grau de satisfacció i lleialtat cap a la marca, no només per mesurar-lo quantitativament sinó també per facilitar una escolta activa de la veu del client que ens permeti conèixer quines són les nostres debilitats, oportunitats i fortaleces . Això és especialment important en el sector de la salut on el contacte amb els pacients és molt més estret que en qualsevol altre sector.



**Dijous, 2 de desembre 2021**



**13.00 – 14.00h**



**Sessió en línia**

## PROGRAMA

**13.00 - 13.05h**

**Benvinguda**

**Santiago Raventós**, Soci i CEO d'Opinat

**13.05 - 13.50h**

**L'experiència del client en el sector salut**

**Santiago Raventós**, Soci i CEO d'Opinat

**Laura Gómez**, directora de Comunicació i d'Experiència del Pacient de l'ICR

- El corredor del client al sector salut
- Introducció al *Net Promoter Score* ©
- La importància del temps real
- NPS© al sector salut i en altres sectors
- 5 claus per implantar un sistema NPS© amb èxit
- El cas d'èxit de l'Institut Català de la Retina

13.50 - 14.00h Torn de preguntes

14.00h Cloenda

## INSCRIPCIONS

Podeu fer la inscripció a través del [web fins el dimecres 1 de desembre a les 16h.](#)

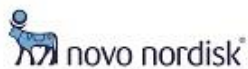
[Rebreu l'enllaç](#) per a la sessió **dimecres 1 de desembre a la tarda.**

---

### Patrocinadors preferents de l'ACES



### Patrocinadors de l'ACES



**ACES és una entitat associada a:**

