

Categorías: Calidad

OBJETIVOS

Analizar en qué consiste la gestión de la calidad dentro de una organización, sus objetivos y los beneficios que aporta a la empresa. - Conocer los beneficios que aporta la implantación de un sistema de calidad en la empresa, en el mercado y en la sociedad. - Identificar los elementos necesarios para el análisis de las relaciones entre el cliente y la organización. - Utilizar la herramienta DAFO como principal estrategia de análisis y búsqueda de calidad. - Evaluar los principales aspectos de un plan de acción en relación al establecimiento de objetivos y toma de decisiones, para una adecuada planificación y organización.

CONTENIDOS

Introducción a la gestión de la calidad ¿Por qué gestionar la calidad? Gestión de la calidad Beneficios de la gestión de la calidad Resumen Orientación al cliente Identificación del cliente: interno y externo Excelencia con el cliente Fidelización Gestión de reclamaciones Resumen DAFO como herramienta hacia la calidad ¿Qué es y para qué sirve? Debilidades Amenazas Fortalezas Oportunidades Resumen Plan de acción ¿Cómo y para qué realizar un plan de acción? Establecimiento de objetivos para la calidad Toma de decisiones Planificación y organización Resumen

