

Curso: *Calidad básica como marco para la gestión en la empresa, 12 horas*

Objetivo General

Al término del curso el participante será capaz de Mejorar la calidad de Atención a los usuarios a través de un proceso constante de cambio de actitudes y de desarrollo de habilidades y destrezas interpersonales.

Adquirir conocimientos, técnicas y metodologías que permitan implementar un programa para mejorar la calidad de los procesos en la atención de usuarios.

Quienes deben asistir

Personal de Atención a Clientes, Vigilantes, todo aquel que tiene contacto con el cliente, Gerentes, Jefes, Administrativos, Personal en General, Supervisores, Coordinadores.

Temario

1. Modulo I: Cómo surge la Calidad y la atención al cliente
2. Conceptos Históricos de la calidad y aplicación a las Normas ISO 9001
3. Deming, Juran, Crosby, Feilgenbaum, Ishikawa y otros importantes autores. Sus principales aportes a la calidad: que es un defecto, una no conformidad, un reclamo, satisfacción de cliente, insatisfacción, que es excelencia, cuales son los hábitos normales dentro de una empresa que no trabaja con calidad.
4. Definiciones de calidad
5. Grado de Calidad
6. Valor de los atributos
7. El Cliente
8. Otras Definiciones dadas por ISO 9000:2005
9. Clasificación de los clientes
10. Definiciones de Costos de la NO calidad
11. Clasificación de los costos
12. Factores que Impulsan la Calidad
13. Cambios en la cultura
14. Responsabilidades del personal con la Calidad
15. El desperdicio
16. Lo que quiere el cliente
17. Los factores importantes para el cliente interno
18. TRIANGULO DE LA EFICIENCIA©

19. Autocontrol
20. El proceso extendido de Deming: Proveedor- Proceso – Cliente
21. Algunas Herramientas para determinar características de Calidad
22. Diagrama de árbol
23. Diagrama de Afinidad
24. Diagrama de Relaciones
25. Tabla para definir características de calidad
26. Estados de la calidad
27. Evolución del concepto de calidad
28. Diagrama de la trilogía de Juran
29. El control de calidad
30. Propósitos del Control de Calidad
31. Aseguramiento de calidad
32. Principios de gestión de la calidad
33. Gestión de calidad
34. Bases para el éxito de una gestión de calidad

Metodología

E-learning y/o presencial

El curso e-learning está desarrollado con presentaciones en base a clip, cortos, específicos y con indicaciones mínimas sobre cada tema. El participante puede revisar las veces que sean necesarias.

El aprendizaje se completa con una variedad de prácticas tales como responder a ejercicios V-F, ejercicios de selección múltiple, minitrabajos específicos que se deben subir a la plataforma para su revisión. Esto asegura que lo que la persona está estudiando sea aprendido y comprendido con el reforzamiento de la parte práctica.

Presentación del tema, con apoyo audiovisual, seguido de talleres que permiten aplicar internamente a la empresa el concepto.

Todos los cursos demandan estudiar al menos media hora diaria.

Cuando es presencial, se dicta en la empresa.

Nº Horas: 12

Tiempo de Ejecución: 30 días

Requerimientos:

No tiene

Documentos que ofrece el curso

1. Libro del curso
2. Talleres
3. Test v-f
4. Diploma: Curso Calidad y Atención a Clientes

BENEFICIOS ESPERADOS

1. Mejorar la atención a clientes, generando fidelidad
2. Disminución de quejas
3. Aumento en las ventas
4. Aumento de la satisfacción del cliente

RESPONSABLE DEL CURSO

Profesionales del área