

Programa formativo

MEDIO AMBIENTE



Gestión de la calidad. Análisis DAFO

Duración: 30 horas



Grupo Glorieta

Grupo Glorieta garantiza toda la formación impartida y la gestión de bonificaciones que realiza como entidad organizadora.

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

1. Introducción a la gestión de la calidad.

- 1.1. ¿Por qué gestionar la calidad?
- 1.2. Gestión de la calidad
- 1.3. Beneficios de la gestión de la calidad
- 1.4. Resumen

2. Orientación al cliente.

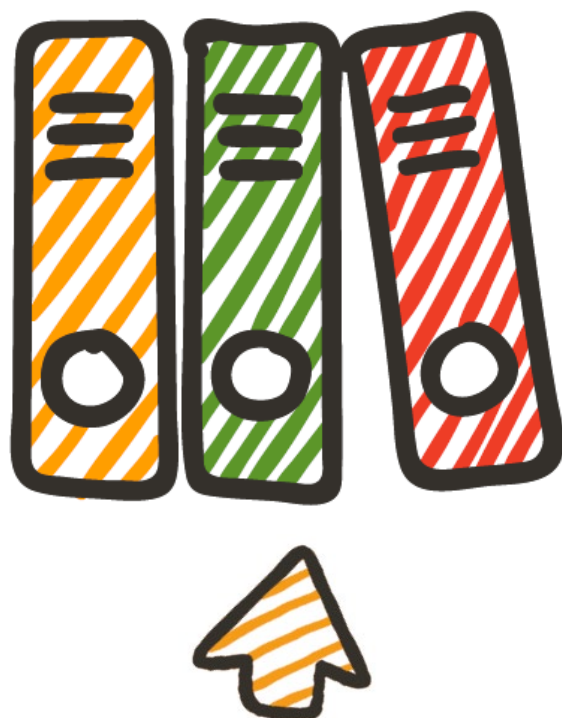
- 2.1. Identificación del cliente: interno y externo
- 2.2. Excelencia con el cliente
- 2.3. Fidelización
- 2.4. Gestión de reclamaciones
- 2.5. Resumen

3. DAFO como herramienta hacia la calidad.

- 3.1. ¿Qué es y para qué sirve?
- 3.2. Debilidades
- 3.3. Amenazas
- 3.4. Fortalezas
- 3.5. Oportunidades
- 3.6. Resumen

4. Plan de acción.

- 4.1. ¿Cómo y para qué realizar un plan de acción?
- 4.2. Establecimiento de objetivos para la calidad
- 4.3. Toma de decisiones
- 4.4. Planificación y organización
- 4.5. Resumen



ACCESO AL CATÁLOGO GENERAL DE CURSOS

Para más información:



Grupo Glorieta

601 633 105

965 789 115

fcontinua@grupoglorieta.com

c.aloy@grupoglorieta.com

www.grupoglorieta.com