Gestión de la calidad. Análisis DAFO

Modalidad: Online

Duración: 28 horas

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