

Implementación de sistemas de autorregulación empresarial en consumo

Modalidad: curso e-Learning Duración: 15 horas

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

- Valorar la importancia de la implantación de procesos de mejora continua y sistemas de control internos y voluntarios por parte de la empresa para establecer una relación duradera con los clientes y la minimización de las reclamaciones a la empresa. CE1. 6
- Elaborar los protocolos o guías de actuación que permiten el seguimiento y control de las actividades relacionadas con el consumidor y la implantación de sistemas voluntarios de autorregulación adecuados a la actividad de una empresa debidamente caracterizada.

CONTENIDOS

1. La responsabilidad social corporativa en materia de consumo, publicidad y fidelización del cliente.
2. La orientación de la empresa a la satisfacción del consumidor.
3. Implantación de sistemas de calidad total en la empresa.
4. Sistema interno de control interno/inspección.
5. Documentos de Control de la calidad.
6. La implantación de los procesos de mejora continua en la empresa.