

Gestión de la calidad. Análisis dafo

Modalidad: curso e-Learning Duración: 30 horas

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