



ARNAIZ GESTION

**FORMACIÓN AVANZADA
NORMAS TÉCNICAS**

ISO 9001



OHSAS 18001

ACCIÓN FORMATIVA	COD. CURSO
ISO 9001 GESTIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES	ISO 012

PONENTE
D. Víctor Manuel Arnáiz López, Gerente de la Empresa Consultora Arnáiz Gestión, Auditor Internacional IRCA QMS, ISO 9001, Auditor Free Lance para Bureau Veritas.

OBJETIVO DE LA ACCIÓN FORMATIVA
Aplicación de los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2008, en cuanto al establecimiento de métodos y análisis de la "satisfacción de clientes", de forma efectiva en el Sistema de Gestión

DIRIGIDO A
Responsables de Calidad de Empresas / Responsables Dpto. Comercial - Marketing

TEMARIO / CONTENIDO
1.- Que se entiende por "percepción del Cliente?" 2.- Gestión de los métodos para la detección y análisis de la Satisfacción de los Clientes 3.- Sistemática para la gestión de las fuentes de entrada: Satisfacción de clientes, reclamaciones, incidencias en producto, opinión de usuario final, indicadores de gestión comercial, uso de garantías, felicitaciones de clientes e informes comerciales. 4.- Análisis de elementos de entrada y su interrelación. 5.- Técnicas de Gestión para el Cierre de las No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas. 6.- GESTIÓN DE CONSULTAS DE LOS PARTICIPANTES (CONSULTORÍA TÉCNICA)

TEMPORIZACIÓN					
TOTAL HORAS	HORARIO	Nº Jornadas	DISTRIBUCIÓN		
6 horas	16 h a 19 h	2 jornadas	40 % teórico	45 % práctico	15 % consultoría

ALUMNADO		
Requisitos mínimos	Número de Alumnos	
Conocimientos Básicos de la Norma ISO 9001:2008	Nº Mínimo	4
	Nº Máximo	6

DOCUMENTACIÓN CURSO	LUGAR DE IMPARTICIÓN
Material Impreso, Block de notas, bolígrafo Coffe Break Certificado de asistencia	Calle Victoria Balfé,7 Of. 4 BURGOS.

IMPORTE CURSO	FORMACIÓN CONTÍNUA BONIFICADA "Fundación Tripartita - FORCEM"
200 Euros, + IVA Número de plazas limitado, por lo que las inscripciones se formalizarán por riguroso orden de inscripción.	<i>Arnáiz Gestión, ofrece a las empresas, la tramitación y gestión de las bonificaciones contenidas en el actual sistema de formación continua. RD 395/2007 de 23-3-2007, con carácter gratuito</i>

INSCRIPCIONES	comercial@arnaizgestion.com	Tfno: 947 214 031
---------------	--	-------------------