



Gestión de la calidad. Análisis DAFO

Gestión de la calidad. Análisis DAFO

Duración: 30 horas

Modalidad: OnLine

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

