



ConCIENcia de Calidad

Conferencia Conferencia
Conferencia Conferencia

Objetivo:

Que el participante reconozca el impacto e influencia que tienen sus acciones y decisiones tanto en los resultados de la empresa como en la calidad de los productos o servicios que ofrece a sus clientes.

Duración:

1 hora y 30 minutos

Descripción

¿Qué es Calidad? Esta pregunta encuentra múltiples respuestas, pero quizá ninguna tan acertada como aquella que incluye el punto de vista de la persona más importante en un negocio: el Cliente. ¿Cómo lograr que nuestros clientes estén totalmente satisfechos? ¿De quién depende que un producto o servicio tenga una calidad garantizada? ¿Cómo crear conciencia acerca de la necesidad de trabajar en equipo?

Temas específicos

- Tendencias del entorno
- Porqué el 99% no es suficiente
- Los clientes demandan calidad
- ¿Qué significa Calidad?
- Eficiencia y efectividad
- Capital vs Calidad
- Responsabilidad
- Reflexión final: "La Ratonera"