

1. OBJETIVO

- ✓ Apresentar os conceitos e a metodologia para estruturar a organização no comprometimento ao atendimento aos requisitos dos cliente, buscando a sua satisfação;
- ✓ Aprimorar a habilidade da empresa em resolver reclamações provenientes dos clientes, de forma consistente e estruturada;
- ✓ Oferecer exercícios práticos e estudos de casos, auxiliam os participantes em relação ao entendimento dos conceitos e metodologias;

2. DURAÇÃO

- ✓ 16 Horas

3. CONTEÚDO

- ✓ Introdução sobre os Princípios da Gestão da Qualidade;
- ✓ Principais definições;
- ✓ Objetivos da ISO 10002:2005;
- ✓ Os 9 Princípios da ISO 10002:2005;
- ✓ Interpretando a ISO 10002:2005;
- ✓ A compatibilidade entre a ISO 10002:2005 e a ISO 9001:2008;
- ✓ Exercícios práticos.

4. A QUEM SE DESTINA

- ✓ Empresários / colaboradores que buscam em sua organização não só a confiança dos clientes como também pela redução dos custos da não-qualidade, no foco da Gestão Empresarial.

5. PRÉ-REQUISITOS

- ✓ Conhecimento básico sobre Sistemas de Gestão da Qualidade.

6. FORMA DE APLICAÇÃO

- ✓ In Company - Mínimo 20 participantes
- ✓ Treinamento Abertos - Conforme disponibilização de agenda

7. INVESTIMENTO

- ✓ In Company - Conforme Proposta técnica / comercial
- ✓ Treinamento Aberto - R\$ 590,00 (por participante)

8. INSCRIÇÕES PARA TREINAMENTOS ABERTOS

- ✓ Efetuar o download da ficha de inscrição e enviar devidamente preenchida para o email **treinamentos@direttogestao.com.br**;
- ✓ Após a análise da ficha de inscrição deverá ser encaminhando um email de confirmação de inscrição ao participante;
- ✓ O boleto bancário serão emitidos em até 15 dias da data de realização do treinamento.
- ✓ A nota fiscal será entregue no dia do evento ou encaminhada (quando solicitado) por email;
- ✓ O vencimento do boleto bancário será de 10 dias antes da realização do treinamento e será enviado por email (quando solicitado) ou comunicação DDA;
- ✓ Os dados utilizados para emissão e envio da Nota fiscal, boleto bancários e demais documentos necessários serão os constantes da ficha de inscrição.



DESCRITIVO DE TREINAMENTO

Como lidar com Reclamações de Clientes

ISO10002:2005

9. DESISTÊNCIA E OU SUBSTITUIÇÃO DE PARTICIPANTES EM TREINAMENTO ABERTO

Os participantes poderão solicitar a substituição ou desistência dentro do prazo máximo de 10 dias antes da realização do evento.

A solicitação de substituição ou desistência deverá ser realizada formalmente através do email para treinamentos@direttogestao.com.br.

Em casos onde a desistência ocorra em período inferior ao de 10 dias antes da realização do treinamento, a Diretto Gestão reserva-se o direito de cobrar o valor de 50% das inscrições realizadas.

10. CANCELAMENTO E OU REAGENDAMENTO DE TREINAMENTO ABERTO.

A Diretto Gestão se reserva o direito, em virtude de falta de quórum mínimo, efetuar o cancelamento e ou o reagendamento das datas de realização do treinamento, comprometendo-se a comunicar com a máxima antecedência possível ao inscrito através dos dados de contato disponíveis da ficha de inscrição.

Em caso de não aceite do participante para datas reagendadas ou em caso de cancelamento do treinamento, o mesmo poderá solicitar o reembolso de todos os valores pagos à Diretto Gestão ou utilizar os valores como crédito para futuros treinamentos.

EMISSÃO	REVISÃO	PÁGINA	ITEM	DESCRIÇÃO DA REVISÃO
16/01/2012	00	-	-	Elaboração inicial.