

75 h

PERCURSO QUALIDADE

PERCURSO FORMATIVO:

- 1 Ferramentas de Qualidade
- 2 Análise da Satisfação dos Clientes



FERRAMENTAS DE QUALIDADE

OBJETIVOS:

- Pretende-se que os formandos, no final da ação, sejam capazes de:
 - Promover a melhoria da qualidade, através da utilização das ferramentas da qualidade, demonstrando um claro domínio das mesmas;
 - Fazer o tratamento de dados e registos da qualidade, através da aplicação de meios informáticos, demonstrando um claro domínio das aplicações.

DESTINATÁRIOS:

- Gestores da qualidade e responsáveis pela otimização de processos de gestão industrial;
- Empregados que exerçam ou pretendam exercer cargos na área da gestão da qualidade;
- Desempregados que pretendam exercer cargos na área da gestão da qualidade.

PROGRAMA:

- As ferramentas clássicas da qualidade:
 - Fluxograma;
 - Diagrama de causa efeito;
 - Brainstorming;
 - Folhas de registo de dados;
 - Histogramas;
 - Diagrama de Pareto;
 - Diagramas de dispersão.
- As ferramentas estratégicas da qualidade;
- A complementaridade entre as ferramentas clássicas e estratégicas;
- A integração das ferramentas da qualidade na resolução sistematizada de problemas: o QFD e os AMFES.

REQUISITOS:

- Residentes na **Região Norte**
- **Empregados:** Habilitações mínimas - 9º ano
- **Desempregados:** Habilitações mínimas - 12º ano e em situação de **desemprego há menos de 1 ano**

CERTIFICADO:

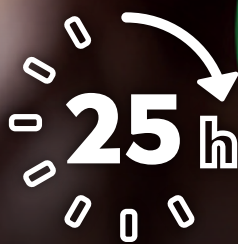
No final da formação os participantes receberão um **Certificado de Formação** emitido pela **plataforma SIGO**, caso tenha obtido aproveitamento no curso - **classificação positiva** e uma **participação de pelo menos 90% da duração da formação**.

CRONOGRAMA:

Veja o horário através de www.c4g.pt/formacao/norte/

PLATAFORMA E-LEARNING:

Aceda aqui à plataforma <http://elearning.c4g.pt/>



ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

OBJETIVOS:

- Pretende-se que os formandos, no final da ação, sejam capazes de:
 - Identificar e aplicar as metodologias de avaliação da satisfação dos clientes.

DESTINATÁRIOS:

- Gestores, diretores comerciais e de marketing
- Diretores de qualidade, chefes de venda, comerciais, gestores de produtos;
- Empregados que exerçam ou pretendam exercer cargos na área da análise e gestão;
- Desempregados que pretendam exercer cargos na área da análise e gestão.

PROGRAMA:

- Fontes de informação relativas ao cliente:
 - Levantamento de necessidades;
 - Retorno da informação do cliente;
 - Requisitos do cliente;
 - Necessidades do mercado;
 - Dados sobre a prestação do serviço;
 - Informação relativa à concorrência;
- Recolha de dados - metodologias e ferramentas;
- Monitorização e medição da satisfação de clientes.

REQUISITOS:

- Residentes na **Região Norte**
- **Empregados:** Habilitações mínimas - 9º ano
- **Desempregados:** Habilitações mínimas - 12º ano e em situação de **desemprego há menos de 1 ano**

CERTIFICADO:

No final da formação os participantes receberão um **Certificado de Formação** emitido pela **plataforma SIGO**, caso tenha obtido aproveitamento no curso - **classificação positiva** e uma **participação de pelo menos 90% da duração da formação**.

CRONOGRAMA:

Veja o horário através de www.c4g.pt/formacao/norte/

PLATAFORMA E-LEARNING:

Aceda aqui à plataforma <http://elearning.c4g.pt/>

FORMAÇÃO ONLINE FINANCIADA (GRATUITA*)

consulting
and training
network | **C4G**

Mais informações:

www.c4g.pt/formacao



formacao@c4g.pt



936 436 877

