



## Calidad para la mejora del almacén

Sku: CT1734

Horas: 22

Formato: HTML

### CONTENIDOS

1. Calidad del servicio en el almacén. 1.1. Definición y características. 1.2. Clientes internos y externos. 1.3. Medición de la calidad del servicio. Indicadores de calidad en el servicio. 1.4. Cómo implantar un sistema de calidad. Fases. protocolos. objetivos. 1.5. Formación del personal y calidad. 1.6. Manual de Calidad. 2. Calidad en los procesos internos. 2.1. Documentación. 2.2. Elaboración de protocolos de actuación normal y ante emergencias. 3. Calidad y proveedores. 3.1. Medición de la calidad en los proveedores. 3.2. Sinergias a establecer con proveedores. 4. Calidad y clientes. 4.1. Medición de la calidad por los clientes: encuestas de satisfacción. 4.2. Sinergias a establecer con clientes: servicio de atención y Postventa. 4.3. Reclamaciones de clientes. 5. Gestión de imprevistos e incidencias. 5.1. Tabulación. medición. seguimiento de las operaciones y protocolos de actuación. 6. Cálculo de indicadores de gestión y cuadro de control de calidad. 6.1. Índice de ocupación. 6.2. Índices de productividad total y por operario. 6.3. Índices de errores y calidad de servicio. entre otros.