



Implementación de sistemas de autorregulación empresarial en consumo

Sku: CT2482

Horas: 15

Formato: HTML

CONTENIDOS

1. La responsabilidad social corporativa en materia de consumo, publicidad y fidelización del cliente.

- 1.1. La responsabilidad social corporativa en el ámbito del consumo responsable.
- 1.2. La responsabilidad social del consumidor o usuario.

2. La orientación de la empresa a la satisfacción del consumidor.

- 2.1. Percepción y expectativas de los consumidores y usuarios.
- 2.2. Garantías y calidad de servicio.

3. Implantación de sistemas de calidad total en la empresa.

- 3.1. Modelos de evaluación de sistemas de calidad.
- 3.2. Aplicación de los sistemas de calidad.

4. Sistema interno de control interno/inspección.

- 4.1. Procedimientos de análisis y control de puntos críticos.
- 4.2. Auditorías internas.
- 4.3. La toma de muestras.

5. Documentos de Control de la calidad.

- 5.1. Protocolos e instrucciones de trabajo.
- 5.2. Cartas de servicios.
- 5.3. Manualización de procedimientos.
- 5.4. Estandarización documental.
- 5.5. Gestión de avisos.

6. La implantación de los procesos de mejora continua en la empresa.

- 6.1. Evaluación y retroalimentación de circuitos procedimentales.