

# **GESTÃO APLICADA À GARANTIA DA QUALIDADE DE SERVIÇOS**

**( do Planejamento à Ação )**

**Enfocar o cliente interno e externo aplicando uma metodologia sistemática e contínua globalmente na empresa, levará à vantagem competitiva de longo prazo. Este programa tem como finalidade dotar qualquer gestor, em organizações de qualquer tamanho, de um processo testado passo a passo para implementar, avaliar e recompensar a excelência dos produtos e dos serviços prestados, que levam à verdadeira fidelidade do cliente. Estamos dedicados a contribuir para que as empresas melhorem a qualidade dos serviços prestados e apresentaremos idéias criativas em casos reais. Os participantes terminarão o evento com “Ações Sugeridas” e terão uma série de ferramentas, iniciando com um diagnóstico que determinará os pontos fracos e fortes da sua organização, e onde e como iniciar o processo de mudanças.**

## **PROGRAMA**

- **Diagnóstico inicial - Como sua empresa está voltada para o cliente.**
- **O que as empresa vitoriosas estão fazendo.**
- **A Revolução do “cidadão cliente” e o que afeta a sua empresa.**
- **Níveis de serviço - Realidade no Brasil e em outros países.**
- **O que é Gestão de Serviços ?**
- **O conceito de “Horas da Verdade”**
- **Horas da Verdade Críticas.**
- **Ciclos de Serviço - focando todos os processos da organização no cliente ( discurso vs.. Prática )**
- **Quem é o cliente ? Um conceito simples, uma resposta complexa**
- **Como implantar um Processo de Gestão aplicada à Garantia da**

**Qualidade de**

**Serviços :**

**Fase 1 - Compreender o cliente**

**Fase 2 - Definir a estratégia**

**Fase 3 - Educar a empresa**

**Fase 4 - Implantar a metodologia do P.D.C.A ( Desdobramento do Momento da Verdade)**

**Fase 5 - Tornando a melhoria permanente**

- Ferramentas de Mensuração - itens de verificação e itens de controle.
- Educação e Treinamento para a Formação de Times para a Solução de Problemas
- Papel/Responsabilidades dos Gestores da Qualidade
- Planejamento Estratégico para o Encantamento do Cliente.
- Criação do Banco de Encantamento - Ferramentas de Pesquisa
- Criando um clima organizacional favorável ao desenvolvimento e melhoria do Processo de Gestão à Garantia da Qualidade de Serviços.

## **METODOLOGIA**

Participativa, com estudo de casos, ferramentas de diagnóstico, técnicas de pesquisa, análise de custos - benefícios, mapeamento de processos, histogramas, gráficos de Pareto, análise de campos de força, diagramas de causa e efeito e outras ferramentas de fácil implantação para melhorar a qualidade desejada pelos clientes internos e externos.

## **DURAÇÃO**

de 8 a 16 horas

## **APRESENTADOR**

Marco Antonio Lampoglia