

500

Calidad Conceptual



Objetivo General

El Programa **Calidad Conceptual** no es un seminario que tenga relación directa con regulaciones oficiales que conocemos, de hecho sólo explicamos la Calidad bajo un prisma absolutamente conceptual y muy alejado de las normativas legales al uso.

Hablamos de una Calidad al margen, incluso por encima, de cualquier regulación que pensamos es necesario asumir como paso previo a cualquier implantación de ISO en las organizaciones modernas que pretendan ser competitivas. Explicamos la necesidad de hacer las cosas de una determinada forma y manera para alcanzar la satisfacción del cliente.

Objetivos Específicos

- ♦ *Comprender en que consiste la auténtica esencia de la Calidad*
- ♦ *Adquirir conciencia de la necesidad de actuar bajo unos parámetros lógicos y naturales conformes a una Calidad Conceptual*
- ♦ *Diferenciar entre la Calidad Total y la Calidad Personal*

Beneficios

- ♦ *Aprender a trabajar mejor, disfrutando del resultado y ayudando a la consecución de los objetivos de nuestra empresa u organización*
- ♦ *Cambiar nuestros hábitos orientándolos a un trabajo de auténtica calidad*
- ♦ *Mejorar los resultados y la percepción de nuestra empresa*
- ♦ *Actuar pensando en el cliente en todos y cada uno de los procesos en los que intervengamos*

Dirigido a

- ♦ *A cualquier profesional que desarrolle su actividad en un contexto grupal y organizado*
- ♦ *Responsables que tienen a su cargo personal*
- ♦ *Cualquier persona que quiera mejorar su aportación profesional*
- ♦ *Responsables de Calidad y de Recursos Humanos*

Metodología

Nosotros partimos de un concepto básico que dirige los destinos de los negocios orientados hacia el futuro: **La productividad se incrementa a través de la Innovación**

Por otra parte pensamos que, la Innovación no es otra cosa que la capacidad de combinar los factores de producción de la forma mas eficiente

Por tanto, basamos nuestra metodología en la combinación de todos los factores de que disponemos técnicos y humanos, incluyendo a los propios alumnos, de la forma que sea necesaria en cada momento, para alcanzar la mejor respuesta por parte de los receptores de la formación.

Práctica, porque se basa en el análisis, la discusión y en afrontar situaciones reales

Interactiva, ya que en todas las situaciones cualquier otro miembro del equipo puede contraponer una respuesta inesperada ante una determinada situación

Provocativa, porque se basa en la provocación continua por parte de los profesores a los alumnos en busca de la mejor solución posible, teniendo siempre en cuenta la combinación de todos los factores afectos, orientada a la consecución de un mejor resultado.

Grupal, dado que se trabaja en equipo asumiendo cada uno de sus integrantes el rol que le corresponda en cada momento.

Bajo Presión, toda vez que las situaciones en la vida real no permiten los actos de

Como sea que los objetivos pretendidos por el presente programa se desarrollan mucho mejor cuanto de más tiempo se dispone, resulta obvio que estos marcan en gran medida la selección de métodos a la disposición de los citados tiempos.

Por ello, en el presente programa los métodos susceptibles de ser usados en virtud del tiempo disponible son:

- ♦ **Clases Teóricas**
Apoyadas con presentaciones en Power Point repletas de casos, ejemplos, imágenes y gráficos para reforzar las explicaciones.
- ♦ **Debates**
A partir de planteamientos reales correspondientes a situaciones vividas en la organización a la que pertenecen los participantes objeto del curso.
- ♦ **Otros**
Brainstorming, en el caso de cursos In Company.
- ♦ **Visionado de película**
A partir del visionado de vídeos se debatirán las diferentes situaciones que hemos podido ver tratando de ponernos en el rol de los protagonistas.

Contenidos

- ▶ **Capítulo 1. Definiciones**
 1. *¿Por qué Calidad?*
- ▶ **Capítulo 2. Principios y Reglas de la Calidad Total**
- ▶ **Capítulo 3. Factores Clave**
 1. *Orientación al cliente*
 2. *Involucramiento*
 3. *Evaluación*
 4. *Apoyo sistemático*
 5. *Mejora Continua*
- ▶ **Capítulo 4. Estrategias**
 1. *Excelencia*
 2. *Cultura*
 3. *Convicción*
 4. *Relaciones*
 5. *Participación*
 6. *Estilo de Organización*
 7. *¿Cómo se consigue?*
 8. *Ausencia de Calidad*
 9. *Razones para la baja Calidad*

500

Calidad Conceptual



- ▶ **Capítulo 5. Cómo obtener la Calidad**
 1. *Determinación*
 2. *Trabajo*
 3. *Fiabilidad*
 4. *Compromiso*

- ▶ **Capítulo 6. Calidad Personal**
 1. *Calidad Personal y Calidad Total*
 2. *¿Cómo juzgar la Calidad Personal?*
 3. *Estándares para la Calidad Personal*
 4. *Definición de nuestro nivel actual de Calidad*
 5. *Factores que pueden influir*
 6. *Su nivel ideal de Calidad Personal*
 7. *Calidad Personal y autoestima*
 8. *Reglas de Oro*

Extensión

El programa del módulo **Calidad Conceptual** es apropiado para dar en **seminarios de ocho horas** (extensible a dieciséis horas) ó junto a otros (ver otros programas con los que se puede complementar), como parte de una formación homogénea orientada a la asunción de un conocimiento global, referido a las tareas que implican atención al público

Puede complementarse con nuestros programas

- ① **Atención Telefónica**
- ① **Servicio al Cliente**
- ① **Gestión de Quejas**