

Zarządzanie przez jakość

Cel szkolenia:

Uświadomienie, że jakość istnieje w dwóch obszarach (normatywna i ponad normatywna).
Usystematyzowanie wiedzy o zarządzaniu przez jakość. Zdobycie nowej wiedzy i umiejętności.
Identyfikacja mocnych i słabych stron każdego z uczestników, służąca nakreśleniu kierunków indywidualnego rozwoju zawodowego.
Możliwość autentycznej wymiany doświadczeń uczestników szkolenia.
Doskonalenie umiejętności pracy stosownie do indywidualnych doświadczeń, możliwości i potrzeb.

Stosowane metody szkoleniowe:

ćwiczenia zespołowe, indywidualne, dyskusje kierowane, własne metody treningowe, wykład, zajęcia warsztatowe, testy.
Szkolenie będzie realizowane metodami warsztatowymi, angażującymi uczestników, przewidziane są m.in.:
- odgrywanie ról – scenki, rejestrowane kamerą
- ćwiczenia w grupie
- ćwiczenia w podgrupach
- dyskusje
- praca indywidualna

Udokumentowanie uczestnictwa:

Zaświadczenie o ukończeniu szkolenia

Miejsce:

Wyznaczone przez zlecającego

Termin:

Do uzgodnienia

Czas trwania szkolenia:

łącznie liczba dni: 2

łącznie liczba godzin: 16

Uczestnicy:

Kadra kierownicza

Program szkolenia

Rozpoczęcie

Zasady szkolenia

Ćwiczenie: Przedstawmy się

Reakcja klienta na niską jakość usług

Założenia zarządzania przez jakość

British Airways

Obsługa klienta mylona ze służebnością – bariery klasowe

Karta Obywatelska w Wielkiej Brytanii

Nacisk na relacje międzyludzkie w marketingu – Cranfield

Wymagania klientów

5 podstawowych pytań

Czym jest jakość?

Przykład – kolacja

Przykład: Ken Cusack – Sorbus UK

Wyjść klientowi naprzeciw

Przykład: Hotel w Oxfordzie

Przykład: Conrad Hilton

Wymagania należy uzgadniać. „Jaki Befszyk Pan sobie życzy?”

Aspekty wymagań klienta

Zarządzanie przez jakość i kontrola kosztów - program w IBM

Klient wewnętrzny

Nowy łańcuch wartości

Dialog między wewnętrznym dostawcą a wewnętrznym klientem

Chwile prawdy

Przykład SAS – Jan Carlton

50 milionów chwil prawdy

Rozszerzyć uprawnienia personelu

Empowerment

Proces tworzenia jakości

Grupa pracownicza

Realizacja projektów

Aby zadowolić klienta

Cel działań

10 etapów procesu tworzenia jakości

Ocena procesu tworzenia jakości

Kryteria jakości

Podsumowanie

Zakończenie

Inne:

Potrzebne będą:

wygodna, cicha, duża sala na 3-4 osoby więcej (powierzchniowo) niż będzie uczestników szkolenia

Ponadto: ekran lub biała (jasna) ściana, flip chart, napoje.

Wykorzystywane narzędzia:

projektor multimedialny z prezentacją PowerPoint, kamera cyfrowa, drukowane materiały dla uczestników, długopisy, przywieszki, pisaki do ćwiczeń dla uczestników.