



Fundación Virtus

Formación, Innovación y Desarrollo Tecnológico
Centros de Excelencia

Carretera de Almodóvar s/n
Teléfono 926 44 14 70
13500 Puertollano



Affiliated
Regional Training Center

Gestión de Calidad y Servicio al Cliente en la Aviación (del 15 al 19 de mayo del 2006)

Aumentar la satisfacción y seguridad del cliente siguiendo los mejores métodos de la industria.

Ventajas

- Gestionar la calidad de una manera sistémica, basada en procesos
- Desarrollar una cultura de la calidad para aumentar la satisfacción del cliente
- Comprender los procesos claves de un sistema de calidad y su puesta en práctica
- Conocer la relación entre el modelo de gestión ISO 9001: 2000 y las normas de calidad JAA (Joint Aviation Authority, Autoridades Conjuntas de Aviación) y FAA (Federal Aviation Association, Asociación Federal de Aviación)
- Comparar los numerosos y mejores métodos de calidad y servicio al cliente en la aviación
- Reducir costos de forma substancial

Contenido del Curso

- Modelo para la gestión de la calidad y el servicio al cliente
- Cultura de la calidad
- Principios de la calidad
- Orientación a proceso
- Normas ISO 9001: 2000 e ISO 9000
- Costes de la calidad y eficiencia de procesos
- Políticas de la calidad y del servicio al cliente
- Normas de gestión de la calidad JAA y FAA
- Normas del servicio al cliente
- Auditorías de la calidad y del servicio al cliente
- Organización para la gestión de la calidad
- Integración de otras normas de gestión al sistema de gestión de la calidad

Diseñado para

**Gerentes Superiores Gerentes Intermedios Gerentes/Supervisores
Técnicos/Personal**

- Gerentes generales de organizaciones relacionadas con la aviación
- Gerentes de las administraciones de aviación civil
- Gerentes y supervisores de operaciones en vuelo y tierra
- Gerentes y supervisores de mantenimiento