

TUVADRIA d.o.o u saradnji sa Službom za certificiranje sistema i osoblja TÜV Thüringen e.V iz Njemačke

ORGANIZUJE

informativni seminar na temu

„Mjerenje zadovoljstva kupca“

Seminar je osmišljen za organizacije/preduzeća koje:

- imaju certificiran sistem upravljanja kvalitetom ili
- se nalaze u fazi pripreme i implementacije ili
- imaju u planu implementaciju sistema upravljanja kvalitetom
- žele unaprijediti svoj mehanizam mjerenja zadovoljstva kupca ili korisnika usluga.

Ciljna grupa:

- Zaposleni u organizacijama / preduzećima koja uvode ili su uveli sistem upravljanja kvalitetom prema zahtjevima standarda ISO 9001:2015;
- Zaposleni koji su u organizaciji / preduzeću zaduženi za poslove vezane za sistem upravljanja kvalitetom (rukovodstvo, nabava, prodaja,....)
- Zaposlenima koji su učestvuju u anketiranju kupaca;

Teme:

- Kako odabrati koga anketirati,
- Kako obraditi anketni upitnik
- Kako posmatrati rezultate anketiranih kupaca
- Kako izvoditi zaključke i prijedloge za poboljšanja.

Predavači

Dugogodišnji auditori Službe za certificiranje sistema i osoblja TÜV Thüringen Njemačka.

Metoda rada

- prezentacija nužnih teorijskih osnova
- interaktivni/paklični rad (vježbe, radionice, diskusije).

Nakon uspješno odslušanog seminara i položenog ispita polaznicima se dodjeljuje Potvrda o prisistvu na obuci.

Trajanje i termin

Seminar će trajati 1 radni dan u terminu 25.04.2018

Mjesto i lokacija

Sarajevo, lokacija će biti naknadno određena

KOTIZACIJA iznosi: 220 KM (+PDV)

Za prijavu 5 i više polaznika odobravamo popust u visini od 10%.

U kotizaciju je uračunato: materijali za seminar, ovježenje u pauzama i Potvrda o učešću.

Kotizaciju uplatiti najkasnije do 23.04.2018, po predračunu na žiro račun:

naziv banke: Raiffeisen Bank dd BiH Sarajevo

broj žiro računa: 1610000058530005

naziv korisnika: TUVADRIA d.o.o.

svrha doznake: kotizacija za seminar

Molimo da prijavu, koja je u prilogu, dostavite najkasnije do 20.04.2018.