

## **CURSO 107**

### **Como Elaborar Pesquisa de Clima Organizacional e Satisfação de Clientes Conforme a ISO 9001**

#### **OBJETIVO:**

Apresentar metodologias comprovadas de levantamento das expectativas e necessidades organizacionais e dos clientes (pesquisa exploratória) e avaliação do grau de satisfação (pesquisa conclusiva).

#### **PROGRAMA:**

- Importância do Monitoramento da Qualidade;
- Avaliação do Comportamento e da Percepção;
- Construção de Questionário de Satisfação;
- Amostragem e Tamanho da Amostra;
- Tratamento de Dados - Análise Estatística;
- Ferramentas de Análise Gerencial;
- Comparações Organizacionais e Administração do Programa;
- Avaliação da Imagem e Posicionamento;
- Estudos de Caso;
- Exercício prático Final.

#### **Público**

Este curso se destina a pessoas envolvidas com Sistemas de Gestão da qualidade, auditores internos ISO 9001 e demais pessoas interessadas em ampliar seus conhecimentos.

#### **DIFERENCIAIS ABS**

Como nossos instrutores são auditores líderes do ABS-QE e realizam auditorias constantemente, a contribuição deles durante o treinamento é muito mais abrangente, além de proporcionar a visão do auditor e não do consultor. Ele traz a experiência e o conhecimento de diversos sistemas de gestão, assim, ele pode ajudar com dicas importantes para contribuir na formação dos auditores. Todo nosso material de treinamento pode ser personalizado, ficando com a "cara" da empresa, facilitando o entendimento e assimilação do conteúdo.

## **METODOLOGIA**

A metodologia aplicada nos treinamentos do ABS-QE garante a assimilação através de slides, apostilas, exercícios e dinâmicas. Nossos instrutores são auditores líderes, do quadro de profissionais do ABS. Para melhor assimilação do conteúdo, todo o material pode ser personalizado e customizado, com informações dos sistemas de gestão da empresa.

## **CARGA HORÁRIA**

16 horas

## **INSTRUTORES**

Os instrutores do ABS-QE, também são auditores e consultores, o que facilita, em muito, a transmissão da informação e na geração do conhecimento. Eles utilizam exemplos práticos do dia-a-dia, da implementação à auditoria, e isso facilita a assimilação da informação e agrega valor ao treinamento.