

Manejo de Quejas y Reclamos

... la ventaja de medir para mejorar los procesos

OBJETIVO

Proveer orientación para el diseño e implementación de un proceso de gestión de quejas eficaz y eficiente basado en ISO 10002, aplicable tanto quejas o reclamos de calidad como Inocuidad.

DIRIGIDO A

Toda persona que gestiona un procesos dentro del Sistema de Gestión de la calidad e inocuidad de los alimentos.

APRENDIZAJE

Los participantes al final del taller tendrán la capacidad de:

- Entender el vocabulario gestionar las quejas y reclamos.
- Conocer como esta estructurado el programa de manejo de quejas y reclamos.
- Aprender a gestionar una queja o reclamo de manera sistemática.
- Identificar los criterios para el seguimiento y medición del desempeño.

BENEFICIOS

El establecer programa de manejo de quejas y reclamos le brindará a la empresa:

- Proporciona al reclamante acceso a un proceso de tratamiento de quejas abierto y sencillo.
- Incrementar la capacidad de la organización de responder a las quejas de forma coherente, sistemática y responsable para lograr la satisfacción del reclamante y de la organización.
- Incrementa la habilidad de la organización para identificar tendencias, eliminar las causas de las quejas y mejorar las actividades la organización.
- Ayuda a una organización a crear un acercamiento al enfoque al cliente para resolución de las quejas y alentar al personal a mejorar sus habilidades en el trabajo con los clientes.

DURACIÓN 16 horas