



### **CURSO DE NORMAS ISO 9001**

Este curso está destinado a personas de ambos sexos, sin restricción de edad u ocupación, que se encuentre asignada a labores dedicadas a la Atención al Cliente, o a la prestación de Servicios, dentro de cualquier comercio, tanto sea en tareas de supervisión o ejecución.

#### **Descripción**

El objetivo de la capacitación a recibir se centra en la definición, por parte de la Dirección Superior de un comercio, de una Política de Calidad, de los Objetivos y las Metas perseguidas para que el servicio ofrecido sea entregado con el estándar de calidad deseado.

De los mismos, se desprenden los Procesos necesarios para la realización del servicio, los cuales se plasmará en los Procedimientos estandarizados a ser cumplidos por el personal.

De esta manera, todas las actividades llevadas a cabo para la prestación del servicio se encuentran documentadas en Instrucciones de Trabajo, las cuales al ser seguidas por los colaboradores, se logra la calidad deseada por la Empresa.

#### **Materias**

Los contenidos del curso son impartidas por Profesionales en actividad del área de Servicios, que realizan sus tareas en Empresas certificadas ISO 9001, de manera de transmitir fielmente las experiencias vividas durante su carrera.

#### **Particularidades**

El Curso está destinado a capacitar a los colaboradores de las Empresas que deseen obtener la Certificación ISO 9001, la cual está destinada a la prestación de un servicio de alta calidad para los clientes y/o consumidores de los mismos.

#### **Modalidad de cursado y duración del Curso**

El curso es llevado a cabo en modalidad presencial. La duración del curso está planificada para ser llevada a cabo en cinco (5) días. La carga horaria curricular obliga a que el cursado presencial deba ser llevado a cabo en jornada completa, de al menos 10 horas cátedra.

Existe la posibilidad de planificar el Curso, pudiendo llevarse a cabo en la cantidad de días y con la carga horaria que se ajuste a las necesidades de los interesados.

#### **Contacto:**

A través del mail [capacitación@topflymdp.com](mailto:capacitación@topflymdp.com), en la página [www.topflymdp.com](http://www.topflymdp.com) o en las Oficinas designadas de CEM English.