



IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE AUTORREGULACIÓN EMPRESARIAL EN CONSUMO

SKU: CT2482

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

1. La responsabilidad social corporativa en materia de consumo, publicidad y fidelización del cliente.
 - 1.1. La responsabilidad social corporativa en el ámbito del consumo responsable.
 - 1.2. La responsabilidad social del consumidor o usuario.
2. La orientación de la empresa a la satisfacción del consumidor.
 - 2.1. Percepción y expectativas de los consumidores y usuarios.
 - 2.2. Garantías y calidad de servicio.
3. Implantación de sistemas de calidad total en la empresa.
 - 3.1. Modelos de evaluación de sistemas de calidad.
 - 3.2. Aplicación de los sistemas de calidad.
4. Sistema interno de control interno/inspección.
 - 4.1. Procedimientos de análisis y control de puntos críticos.
 - 4.2. Auditorías internas.
 - 4.3. La toma de muestras.
5. Documentos de Control de la calidad.
 - 5.1. Protocolos e instrucciones de trabajo.
 - 5.2. Cartas de servicios.
 - 5.3. Manualización de procedimientos.
 - 5.4. Estandarización documental.
 - 5.5. Gestión de avisos.
6. La implantación de los procesos de mejora continua en la empresa.
 - 6.1. Evaluación y retroalimentación de circuitos procedimentales.

