



CURSO

“ Calidad en los Procesos de Servicio ”

Por el ING. RICARDO HIRATA OKAMOTO

Un curso de dos días seguidos, el primero de 10 hrs. Y el segundo de 6 hrs. Viernes 07 y Sábado 08 de Mayo del 2004.

*** Dirigido a:**

Mandos Medios y superiores de las organizaciones relacionados con los recursos humanos y sistemas de calidad.

*** Objetivo:**

Dar elementos al participante para poder medir su servicio a través de la diagramación del mismo y la determinación de puntos críticos de control, medida de desempeño y estándares.

El curso será impartido por:

El Ing. Ricardo Hirata Okamoto

- Ingeniero Industrial de la UIA.
- Maestría en Ingeniería Industrial (Musashi of Technology).
- Investigador invitado del Musashi Institute of Technology y de la Hiroshima International University de Japón.
- Fundador y expresidente de los Concursos Nacionales de Círculos de Calidad y Foros Nacionales de Trabajo en Equipo en México.
- Discípulo del Dr. Nagamachi en Kansei Engineering y experto en materia de Calidad Total.
- Discípulo del Dr. Kauro Ishikawa, Padre del Diagrama de Pescado.
- Director de Keisen Consultores S.A. de C.V.

Temario:

- * Introducción.
- * La Calidad en el Servicio.
- * Análisis de Brecha de Clientes.
- * El Ciclo de Servicio.
- * Momentos de Verdad.
- * Medidas de Desempeño.
- * Mediciones y Estándares de Aceptación.
- * Diseño de la Encuesta.
- * Matrices de Atributos.
- * Ejercicios.

No. máximo de participantes:

30

Horario:

El día Viernes 07 de las 09:00 a 19:00 hrs. Y el día Sábado 08 de las 09:00 a 15:00 hrs.

Lugar:

Hotel Marquis Reforma.

Dirección:

Paseo de la Reforma No. 465, Col. Cuahutemoc, entre Río de la Plata y Río Elba. CP. 06500 México D.F.

Costo:

\$ 2,800 más IVA

Descuentos:

- Del 10% para miembros de Asociaciones e Instituciones promotoras de calidad (solicitar la lista).
- Del 15% para EXALUMNOS de KEISEN, 3 ó más participantes de una sola organización.
- Precio especial por pago anticipado antes del 30 de Abril del 2004, \$ 2,400.00 más IVA.
- NO se acumulan los descuentos.

Incluye:

Materiales, comida el día Viernes, diploma de participación y servicio de café.

Informes y Reservas:

Blanca Díaz y Pedro Arratia

Tels. **5341-6554 5396-2778** Fax. **5341-3030**

E mail: info@keisen.com ventas@keisen.com

www.keisen.com

Cupo limitado.