



**PLANO ESTADUAL  
DE QUALIFICAÇÃO  
PROFISSIONAL**

# C E R T I F I C A D O

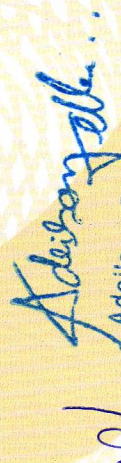
Certificamos que Bernd Klaus Peter Schroder

concluiu com aproveitamento o curso de Qualidade em Serviços

com duração de 52 horas, realizado no período de 18/09/2001 a 18/10/2001

no (a) Riosoft registro nº 2001475

Rio de Janeiro, 18 de outubro de 2001

  
Adelson Ribeiro Telles

Secretário de Trabalho  
Jaime W. Cardoso  
Watr. 808 2147

SECRETÁRIO DE ESTADO DE TRABALHO

Maurício Laval Pina de Souza Mugnaini  
DIRETOR EXECUTIVO RIOSOFT



**SeTrab**  
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO - RJ

**GOVERNO DO  
ESTADO RJ**  
FAZENDO O NOSSO POVO MAIS FELIZ

**RIOSOFT**  
PROGRAMA S O F T E X

**Planfor**  
Plano Nacional de Qualificação  
do Trabalhador

**FAT**  
AMPARO AO  
TRABALHADOR

**MINISTÉRIO DO  
TRABALHO E EMPREGO**

**GOVERNO  
FEDERAL**  
Trabalhando em todo o Brasil



## **HABILIDADES DE GESTÃO ( 52 hs.)**

**UNIDADE I** - Introdução: Breve histórico; Evolução dos conceitos da Qualidade;

**UNIDADE II** - Definindo Qualidade em Serviços: Abordagem das Normas ISO 9000; Abordagem do PNQ; Produtos, serviços, software

**UNIDADE III** - Qualidade centrada no cliente; Quem são os clientes; Necessidades e expectativas dos clientes; Cliente como alvo móvel

**UNIDADE IV** - Requisitos do cliente; Satisfação e fidelidade do cliente;

Impacto no resultado do negócio; Fatores de insatisfação

**UNIDADE V** - O mecanismo SISC: O que é o Sistema de Satisfação do Cliente –SISC; Objetivos e benefícios do SISC; Características e níveis de desempenho do SISC;

**UNIDADE VI** - Planejamento do SISC: Diagnóstico: SISC Nível Zero; Projeção dos níveis de desempenho; Definição de indicadores; Identificação dos processos do SISC; Competências necessárias

**UNIDADE VII** - Os inputs do SISC; A Voz do Cliente; Segmentação de clientes. O princípio de Pareto; Identificação dos Ciclos de Serviço;

A teoria da percepção do cliente. Momentos da verdade e incidentes críticos

**UNIDADE VIII** - Os inputs do SISC (cont); Ferramentas para o levantamento da Voz do Cliente; Construção de questionários; **UNIDADE IX** - Análise de dados: Noções de confiabilidade e validade;

Verificação multi-fonte; Interpretação; **UNIDADE X** - Ação: Ação em tempo real; Ação corretiva e preventiva; Ciclo de controle; Ciclo de aprendizado.