



OBJETIVOS

- Conocer y desarrollar una sistemática para planificar el trabajo y organizar las tareas que tenga una incidencia clara en los objetivos previstos, con un adecuado control y seguimiento de las desviaciones.
- Ser capaz de considerar la visi3n cliente a lo largo de la ejecuci3n de todas las actividades vinculadas a los procesos operativos.
- Aprender una metodología sencilla y eficaz para la medici3n, análisis y mejora, y poder aplicarla en cualquier tarea, actividad, proceso o proyecto.

CONTENIDOS

1) Orientaci3n a resultados:

- Objetivos y Metas.
- La planificaci3n como garantía del resultado.
- El control de las desviaciones.
- La Sinergia del Equipo.

2) Orientaci3n al Cliente:

- ¿Qui3n es mi cliente?.
- Necesidades y expectativas.
- Cumplimiento de la promesa.
- Técnicas de relaci3n.

3) Mejora continua:

- Motivando la cultura hacia la mejora.
- El Ciclo PDCA.
- Herramientas.
- Metodología de los Equipos de Participaci3n y Mejora.

DESTINATARIOS

Quienes gestionan equipos de trabajo y necesiten incorporar herramientas para la planificaci3n interna del equipo, orientaci3n al cliente y medir y mejorar sus procesos internos.

HORARIO

15 horas presenciales:

20 y 27 noviembre

de 09:00 a 14:00h.

4 diciembre

de 09:00 a 14:00h.

LUGAR

Instalaciones de AVIA.

(P.I. Juan Carlos I; Avda. Foia, nº8, Ed. 3, 1º, pta. 2. Almussafes, Valencia).

PRECIO

- **Asociados:** 400 € por asistente.
- **No asociados:** 500 € por asistente.

Desde AVIA ofrecemos la posibilidad de gestionar la bonificaci3n de la formaci3n, con un recargo del 10% sobre la cantidad total a facturar por el asociado, coste que a su vez podr3 ser subvencionado por la fundaci3n tripartita (siempre y cuando la empresa disponga de cr3dito de formaci3n para ello).

La cancelaci3n de asistencia s3lo estar3 reintegrada si se notifica con m3s de 5 d3as de antelaci3n.

INSCRIPCI3N

Los **interesados en asistir** a la formaci3n deber3n enviar rellena la ficha de inscripci3n que se adjunta (✍) con un plazo de antelaci3n de 7 d3as al inicio del curso.