



QMC[®]
CONSULTING & TRAINING

PRODUCTOS VDA

ID409

8D con Elementos del Proceso Estandarizado para el Manejo de Reclamos de Cliente - Bases

1. Contenido:

Este entrenamiento se centra en los principios básicos de solución de problemas en 8 disciplinas. Aprenderá cómo proceder sistemáticamente cuando ocurre un problema (por ejemplo, un reclamo de un cliente) (describiendo y resolviendo un problema), cómo funciona el proceso de solución de problemas y qué contiene un informe 8D. El entrenamiento también cubre el manual VDA Proceso Estandarizado para el Manejo de Reclamos del Cliente y cómo se relaciona con el proceso de solución de problemas, y el valor agregado de una cultura organizacional abierta al manejo de fallas.

2. Objetivos:

- Estará familiarizado con el método de las 8 disciplinas, el proceso y el informe.
- Podrá describir los pasos individuales en el método 8D.
- Estará familiarizado con métodos adicionales para la solución de problemas.
- Será capaz de distinguir entre causas técnicas y sistémicas.
- Conocerá los criterios de evaluación.
- Podrá describir las oportunidades y los riesgos, los roles y las responsabilidades.
- Estará familiarizado con los elementos del proceso estandarizado para manejar los reclamos de los clientes.
- Entenderá la importancia del liderazgo y de una cultura de manejo de fallas.

3. Concepto y Métodos:

Este entrenamiento combina entre presentaciones técnicas y trabajos en equipo,

los cuales animan a los participantes a trasladar las lecciones aprendidas a su propio proceso de trabajo. Se pone especial énfasis en las oportunidades de intercambio de experiencias entre el grupo.

4. Dirigido a:

- Empleados de marketing, desarrollo, servicio al cliente y procesamiento de reclamos, producción, compras, logística y aseguramiento de calidad interno/externo, que trabajan o están estrechamente involucrados en el proceso de solución de problemas.
- Gerentes que deseen obtener una visión general de la solución de problemas en 8 disciplinas y sus interrelaciones para que puedan utilizar esta experiencia para fortalecer su organización.

5. Prerrequisitos de asistencia:

Experiencia inicial en solución de problemas en su propia organización.

6. Certificado de Asistencia:

Al finalizar la capacitación, recibirá un certificado digital de asistencia.

7. Duración:

1 día (8 horas).

8. Material Complementario:

Volumen VDA 8D - Solución de problemas en 8 disciplinas.

Volumen VDA Proceso Estandarizado para el Manejo de Reclamos del Cliente (incluido en el precio de la capacitación presencial).

INFORMACIÓN:

Jorge Zozaya

Gerente de Ventas

jzozaya@qmc-training.com

Tel: (449) 916 80 32 ext. 126

Cel: (449) 243 68 07

Karla Zúñiga

Agente de Ventas

klzuniga@qmc-training.com

Tel: (449) 916 80 32 ext.126

Cel: (449) 208 25 86

Carolina de Lira

Agente de Ventas

jcdelira@qmc-training.com

Tel: (449) 916 80 32 ext. 130

Cel: (449) 243 68 07

QMC MEX



www.qmcmex.com

QMC[®]
BEYOND QUALITY

QMC Training and Consulting Center

Lope de Vega #205 Col. Héroes
C.P. 20190

Aguascalientes Ags., México
Tel. +52 (449) 506 86 27

Oficina Central

Cristóbal Colón #441 Barrio El Encino
C.P. 20240

Aguascalientes Ags., México
Tel +52 (449) 916 80 32

Centro Logístico QMC

Circ. Aguascalientes Sur #115 E C.P. 20906
PIVA (Parque Industrial del Valle de

Aguascalientes)
Aguascalientes Ags., México
Tel +52 (449) 973 43 17

VDA QMC

German Association of the Automotive Industry
Quality Management Center

AIAG

Automotive Industry Action Group

ISO

9001:2015