

Benchmarking

Objetivos Gerais

Este curso tem como objetivo dotar os participantes dos conhecimentos práticos para a realização de uma ação de Benchmarking interna ou externa, bem como de todos os passos a seguir, e de como ultrapassar todas as dificuldades que vão surgindo.

Objetivos Específicos

No final deste curso os formandos ficaram aptos a:

- ✓ Compreender o papel do Benchmarking dentro de uma gestão moderna orientada para a Qualidade e Produtividade;
- ✓ Utilizar de forma prática o Benchmarking, estimulando a adoção de metas ousadas de melhoria a partir de informações decorrentes do processo.

Destinatários

Este Curso destina-se a quadros que direta ou indiretamente ocupem funções de atendimento ao cliente externo ou interno (Técnicos de atendimento; Operadores Comerciais).

Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

Carga Horária

14 horas

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

Módulo I - O Aparecimento e Evolução do Benchmarking

Módulo II - Detalhe e Análise do Conceito

Módulo III - O Papel do Benchmarking no Caminho para a Qualidade Total

Módulo IV - As Diferentes Etapas do Benchmarking

Módulo V - Metodologia para Desenvolvimento dos Estudos de Benchmarking

Módulo VI - Implementação das Oportunidades de Melhoria Identificadas

Módulo VII - Definição do Objeto do Benchmarking

Módulo VIII - Os Parceiros do Benchmarking

Módulo IX -A Procura de Informações

Módulo X - Análise e Implementação

Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.