

Catalogo Formazione Enti Associati ad Uneba Lombardia**Fondo ForTe Avviso 01/07**

Titolo corso	La Certificazione Qualità ISO 9001 – La rilevazione della Customer Satisfaction
Contenuti	L'obiettivo del corso è quello di fornire agli utenti le nozioni per utilizzare gli indicatori di qualità e gli strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente. Argomenti del corso: La qualità percepita dal cliente Indicatori di qualità e strumenti di rilevazione Analisi statistiche Reporting verso la Direzione
Durata	16 ore
Calendario	12 maggio 2009 14.30-18.30 19 maggio 2009 14.30-18.30 26 maggio 2009 14.30-18.30 09 giugno 2009 14.30-18.30
Docente/i	Angelo Pedretti
Ente erogatore	C.A.P.A.C. Politecnico del Commercio
Sede	Milano - C.A.P.A.C. - Viale Murillo, 17
Segreteria/Iscrizioni	C.A.P.A.C. - Tel 02.40305245 – alessandra.cardamone@capac.it
Data termine iscrizioni	17 aprile 2009