



Colegio Oficial de Graduados en Ingeniería de la rama industrial, Ingenieros Técnicos Industriales y Peritos Industriales de Aragón

## ***CURSO: LA CALIDAD EN LOS DESPACHOS PROFESIONALES***

**Fechas:** Los días 12, 19 y 26 de marzo de 2018.

**Horario:** Todos los días de 18:00 a 21:00 h, excepto el día 26 de marzo de 17:00 a 21:00 horas.

**Nº de horas:** 10 h.

**Lugar:** Aulas Colegio Oficial de Graduados en Ingeniería de la rama industrial, Ingenieros Técnicos Industriales y Peritos Industriales de Aragón.

**Coste del curso:**

- Colegiados 30 €
- NO Colegiados 50 €
- Estudiantes EINA y EUPLA 30 €

El número máximo de asistentes será de 20, dando prioridad a los colegiados y precolegiados, siendo 15 el número mínimo de asistentes.

La admisión de NO Colegiados está supeditada a la existencia de vacantes.

**Inscripción:**

- a) A través del siguiente [enlace](#)

- Se entregará Diploma Acreditativo de asistencia.

**Dirigido a:** A propietarios, personal directivo y de gerencia de empresas de prestación de servicios profesionales y consultorías. También es útil para los trabajadores autónomos, que necesiten ampliar su capacitación en la relación con sus clientes.

**Profesor:** José Luis Rodríguez Espantoso.

**Objetivos:** Mejorar la gestión operativa de los despachos profesionales, mediante la normalización y gestión de la documentación de relación con su entorno. Conocer las características propias de la calidad en la prestación de servicio. Conocer las buenas prácticas aplicables al diseño de nuevos servicios.

**Forma de pago:** El pago del curso se hará mediante transferencia bancaria al nº de cuenta:  
ES44 2085 0103 9603 0045 3017



Colegio Oficial de Graduados en  
Ingeniería de la rama industrial,  
Ingenieros Técnicos Industriales  
y Peritos Industriales de **Aragón**

## TEMARIO

- La normalización. ¿Qué es esto?.
- Tipos de documentos a normalizar: estudio de casos.
- Cómo realizar un documento normalizado (estructura y plantillas).
- Otros documentos (artículos, post,..).
- El ABC de la propiedad intelectual.
- Características propias que definen la calidad en la prestación de servicios.
- Las quejas, el Santo Grial de la mejora y adaptación de los servicios.
- Buenas prácticas con el trato a clientes.
- Ciclo de vida del servicio. Descripción y ejemplos.
- Herramientas útiles para el diseño de nuevos servicios: Encuestas, SERVQUAL, QFD y diseño disruptivo.