

# GUÍA DE CONTENIDOS

## DIPLOMADO EN SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADA EN LA EMPRESA

DURACIÓN: 200 horas



*"formación a tu alcance"*



# MÓDULOS:

1. COMUNICACIÓN COMERCIAL.
2. SEGURIDAD E HIGIENE
3. PREVENCIÓN DE INCENDIOS
4. PRIMEROS AUXILIOS. CONCEPTOS BÁSICOS
5. ATENCIÓN AL CLIENTE
6. CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE
7. GESTIÓN DE LA CALIDAD. CONCEPTOS BÁSICOS
8. GESTIÓN DE CALIDAD. IMPLANTACIÓN NORMA ISO
9. ASPECTOS PRÁCTICOS DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO.
10. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA
11. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL. CONCEPTOS BÁSICOS.
12. GESTION MEDIOAMBIENTAL. IMPLANTACIÓN NORMA ISO
13. PLAN DE IGUALDAD EN LA EMPRESA

# CONTENIDOS:

## 1. COMUNICACIÓN COMERCIAL.

- El concepto de venta y comunicación empresarial.
- La comunicación.
- Identificación de las necesidades del cliente.
- Comportamiento del consumidor y el mercado.
- Las cualidades del vendedor.

## 2. SEGURIDAD E HIGIENE

- Prevención de Riesgos laborales.
- Salud, seguridad e higiene en el trabajo

## 3. PREVENCIÓN DE INCENDIOS

## 4. PRIMEROS AUXILIOS. CONCEPTOS BÁSICOS

## 5. ATENCIÓN AL CLIENTE

- Atención por teléfono
- Atención en aeropuerto

## 6. CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE

- Calidad y servicio.
- La importancia de la calidad en el servicio.
- Gestión de la calidad en el servicio.
- Las estrategias del servicio.
- La comunicación del servicio.
- Normas de calidad en el servicio.

## 7. GESTIÓN DE LA CALIDAD. CONCEPTOS BÁSICOS

- Antecedentes de los sistemas de calidad
- Gestión de la información y de la comunicación en la empresa
- La gestión de la calidad según la EFQM
- La gestión de la calidad según la calidad total
- La calidad en en empresas industriales
- La calidad en empresas de servicios
- Costes de calidad

## 8. GESTIÓN DE CALIDAD. IMPLANTACIÓN NORMA ISO

- Normalización, certificación y acreditación.
- Fases para la implantación de un sistema de calidad
- Requisitos de la norma ISO 9001: 2000. Responsabilidad de la dirección.
- Requisitos de la norma ISO 9001: 2000. Gestión de los recursos.

## 9. ASPECTOS PRÁCTICOS DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

- Calidad y servicio: aspectos generales
- La caza de errores.
- ¿Como lanzar un programa de calidad?
- El teléfono.
- Ejemplos de mala calidad en el servicio.

## 10. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

- Entender la responsabilidad social de la empresa
- El desarrollo sostenible y la rendición de cuentas
- Directrices internacionales y marco europeo de la RSE
- La RSE en Europa
- La RSE en España
- Políticas Públicas
- Alcance de la RSE
- Herramientas de gestión e indicadores
- Guías españolas
- Las Pymes españolas antes de la RSE

## 11. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL. CONCEPTOS BÁSICOS.

- El medio ambiente, conceptos básicos.
- Sistemas de gestión medioambiental
- La gestión medioambiental en Europa, sistema EMAS.
- La gestión medioambiental según la norma ISO 14001
- Nuevas tendencias en la gestión medioambiental

## 12. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL. IMPLANTACIÓN NORMA ISO

## 13. PLAN DE IGUALDAD EN LA EMPRESA

- Aclaraciones sobre igualdad
- Plan de igualdad
- Elaboración de un plan de igualdad
- Propuesta de un modelo de análisis de la situación de una empresa