

## JEDNODNEVNI TRENING

# Zadovoljstvo korisnika

(CRM, sa standardom ISO 9001, ISO 1001 i Zakonom o zaštiti potrošača)

*April/maj 2012. godine  
u Beogradu*

*Ako želite da poboljšate vaše poslovanje bez velikih investicija ovo je pravi kursa za vas. Brigom o postojećim kupcima i korisnicima vaših proizvoda i usluga ne samo da ćete zadržati postojeće već ćete privući i nove.*

*Na ovom jednodnevnom kursu upoznaćete se i sa zakonskim okvirom o zaštiti potrošača, kao i sa dobrom praksom brige o korisnicima koji su predstavljeni u standardima ISO 9001 i ISO 10001.*

### Consult ADQM

#### Sedište:

Bulevar Oslobođenja 60/15

11 000 Beograd

Tel/fax:

011 2661 989

Mob: 064 110 92 51,

[www.adqm.org.rs](http://www.adqm.org.rs)

E-mail: [office@adqm.rs](mailto:office@adqm.rs),

[consult.adqm@gmail.com](mailto:consult.adqm@gmail.com)

### CILJ TRENINGA

Cilj ovog kursa je da svojim polaznicim predstavi osnovne elemente zadovoljstva korisnika koje su primenljive za bilo koju vrstu organizacije, proizvodnu ili uslužnu.

Kroz predavanja i praktične vežbe biće prikazani zakonsku okviri zaštite potrošača, zahtevi standarda ISO 9001 i ISO 10001 koji identifikuju i daju okvir za definisanje načina praćenja i meranja zadovoljstva potrošača i njihovog nezadovoljstva.

### KOME JE KURS NAMENJEN

- Rukovodioci prodaje, servisnih usluga, predstavnici rukovodstva za kvalitet, kao i ostali zaposleni koji su u direktnom kontaktu ili direktno odgovorni za ispunjenje zahteva korisnika
- Drugi zaposleni koji žele da unaprede svoje znanje i veštine iz oblasti zadovoljstva korisnika

### PREDAVAČ I TRENER

**Đura Krstić** dipl. ing – Direktor i vlasnik kompanije "Stellar" koja se bavi obukama zaposlenih iz različitih oblasti upravljanja organizacijom i ljudskim resursima, sa preko 15 godina iskustva na rukovodećim položajima u različitim kompanijama i sa preko 12 godina predavačkog iskustva. Sertifikovani trener iz oblasti brige o korisnicima američke kompanije Achieve Global, jedne od vodećih kompanija iz oblasti treninga. Predstavnik rukovodstva za kvalitet u kompanijama u kojima je radio.

**Mr Snežana Pavićević** - Direktor „Consult ADQM“-a. Sa više od 10 godina rada u različitim organizacijama i više od 5 godina rada kao konsultant organizacijama u domenu reorganizacija, uvođenja sistema menadžmenta i unapređenju poslovanja. Svoju radnu i predavačku karijeru započela je na Mašinskom fakultetu u Beogradu, da bi je nastavila kao predavač na inostranom kursu za eksterne proverivače QMS-a i drugim kursevima iz oblasti organizacije i QMS-a. Diplomirala i magistrirala na temu inovacija i sertifikovan je i konsultant za inovacije, od strane CENTRIM (Centra za istraživanje u inovacionom menadžmentu) Univerziteta Brajton, UK.

*Polaznici ovog kursa steći će znanja o:*

- *Najvažnijim aspektima koji rezlutiraju zadovoljstvom korisnika*
- *Ulozi svakog pojedinca u procesu zadovoljstva korisnika*
- *Definisanju aktivnosti na kreiranju, permanentnom merenju i praćenju zadovoljstva korisnika*
- *Preporukama za poboljšanje zadovoljstva korisnika i smanjenju prigovora*

**Za sve detaljnije informacije obratite se na sledeće kontakt telefone i adrese:**

Tel/fax:  
011 2661 989  
Mob: 064 110 92 51

Bul. Oslobođenja 60/15  
11 000 Beograd

E-mail: [office@adqm.rs](mailto:office@adqm.rs),

[consult.adqm@gmail.com](mailto:consult.adqm@gmail.com),

# Zadovoljstvo korisnika

**(CRM, sa standardom ISO 9001, ISO 1001 i Zakonom o zaštiti potrošača)**

## *UVOD U KURS*

Polaznici ovog treninga biće upoznati sa osnovnim koracima neophodnim za prepoznavanje i preduzimanje aktivnosti koje su u direktnoj vezi sa zadovoljstvom korisnika, baziranim na standardima ISO 9001:2008 i ISO 10001:2007 i Zakonu o zaštiti potrošača

Vaši zaposleni će saznati:

- korisnik - najvažnija osoba u našem poslu (osnove kvalitetnog pružanja)
- Zadovoljavanje standarada ISO 9001 kroz zahteve 10001, 10002, 10003 i Zakona o zaštiti potrošača
- Šta je pružanja usluga a šta je zadovoljstva korisnika (ključne tačke na koje treba obratiti pažnju)
- Ključni uticaji u na zadovoljstvo korisnika
- Kako prikupiti informacije od korisnika i zbog čega je to važno
- Kodeks ISO 10001:2007 (merenje i praćenje zadovoljstva korisnika)
- Šta može uraditi organizacija a šta pojedinac
- Prigovor korisnika - još jedna šansa da ispravimo grešku

## *NAČIN RADA*

Polaznicima treninga će unapred biti dostavljen materijal sa kojim bi trebalo da se upoznaju pre treninga i test kojim će biti procenjen njihov trenutni kvalitet odnosa prema korisnicima. Tokom treninga polaznici će pripremiti svoj predlog plana unapređenja zadovoljstva korisnika

Tokom ove radionice biće podsticana i otvorena diskusija, korišćenjem studije slučaja („case study“) i timskog rada.

## *USLOVI RADA I NAČIN PRIJAVE*

- Broj mesta na treningu je ograničen i podrazumeva maksimum 12 kandidata.
- Trajanje kursa je celodnevno, 8 sati sa ručkom i dve kafe pauze
- Cena kursa je 14.950 dinara. U cenu nisu uračunati troškovi prevoza i smeštaja.
- Popusti se odobravaju na više polaznika iz iste organizacije
- Na kraju kursa svi polaznici dobijaju potvrdu o uspešno završenom treningu.