

# EUROCUS Tüketici Dostluğu

## AMAÇ

*Bu eğitim programı, tüketici dostluğu, müşteri memnuniyeti ve müşteri şikayetlerinin yönetimi kavramları konusunda katılımcılara yeni bakış açıları sunar ve Eurocus ile ISO 10002 standardı şartlarını açıklamayı hedefler.*

## İÇERİK

- Eurocus Etik Kodları
- Tüketici Dostluğu
- Kalite ve Kalite Yönetimi Kavramı
- Müşteri Memnuniyeti ve Şikayet Kavramı
- ISO 9000 Standartlarıyla ilişkiler
- ISO10002 standart şartları
- Müşteri Şikayetleri Yönetim Sisteminin kurulması
- Uygulamada dikkat edilmesi gerekli noktalar
- Uygulama örnekleri
- Sistemin kurulmasında ve uygulanmasında yaşanan güçlükler ve çözüm yolları
- ISO10002 sistemlerinin denetlenmesi ve belgelendirilmesi



**EĞİTİM SÜRESİ**

**2 ( İki Gün )**

**EUROCUS - EGE**

**Consulting & Training &  
Certification**

**Tel: 0212 466 53 80**

**www.egedanismanlik.com.tr**

**www.eurocus.com**



**CUSTOMER, CONSUMER, CITIZEN FRIENDLY**