

ISO 19011'e ISO 10002:2018 Müşteri Şikayetleri Yönetim Sistemi İç Denetçi Eğitimi



Eğitimin İçeriği:

- Denetim Prensipleri
- Denetim programının yönetilmesi
- Denetim ve Yönetimi – Denetçi yetkinlikleri ve değerlendirilmesi
- Çevre Yönetim Sistemi denetimi
- Denetçinin ve denetlenecek tarafların görevleri ve sorumlulukları
- Denetimde dikkat edilmesi gereken hususlar
- Denetim Tipleri
- İç Denetim: Birinci taraf & Dış Denetim: İkinci ve üçüncü taraf
- Denetim Aşamaları
- Hazırlık
- Yeterlilik denetimi;
- Denetimin planlanması; denetim ekibinin oluşturulması, checklist, denetim görevlisinin rolü
- Denetim programının hazırlanması;
- Soru listelerinin hazırlanması
- Denetimin yürütülmesi:
- Açılış toplantısı;
- Denetimin gerçekleştirilmesi
- Bulguların gözden geçirilmesi; uygunsuzlukların değerlendirilmesi ve kaydı
- Kapanış toplantısı
- Raporlama
- Denetim raporunun hazırlanması
- Düzeltici faaliyet , takip ve kapatma
- Vaka ve Grup çalışmaları, Örnek tetkik uygulamaları
- Sınav

Eğitimlerimiz, müşteriye özel danışmanlık içerecek çözümlerin yer almadığı, standartlara dayalı eğitim materyalleri ile gerçekleştirilmektedir.

Eğitimin Amacı:

İç tetkiklerin planlanması, uygulanması, tetkikçi seçimi vb. konularda temel bilgileri vermek amaçlanmaktadır. Bu eğitimden sonra, müşteri şikayetleri yönetim sistemi denetimlerini planlayabilecek ve gerçekleştirebilecek, bir müşteri şikayetleri yönetim sisteminin ISO 10002:2018 gerekliliklerini karşılayıp karşılamadığını değerlendirebileceksiniz.

Kimler Katılmalı:

- ISO 10002:2018 Müşteri Şikayetleri Yönetim Sistemi'ni planlamak, kurmak ve uygulamakla sorumlu personeller, mevcut iç denetçiler ve iç denetçi olacak personeller, müşteri şikayetleri yönetim temsilcileri, her kademe yöneticiler, müşteri şikayetleri yönetim sistemi danışmanları ile müşteri şikayetleri yönetim sistemi denetim süreçleri hakkında detaylı bilgi isteyen herkese açıktır
- **ISO 10002:2018 Müşteri Şikayetleri Yönetim Sistemi Standardı hakkında temel bilgi sahibi olmak ön koşuldur.**

Eğitim Lokasyonları:

- Firma içi eğitimlerde firmada bulunan eğitim salonu veya TÜV NORD'un belirlemiş olduğu lokasyonlarda bulunan eğitim salonlarında gerçekleştirilir.

Sertifika:

- Katılımcılara yapılan sınavda başarılı olma durumunda "TÜV NORD ISO 10002:2018 İç Denetçi Eğitimi Başarı Sertifikası" verilecektir.

Ücretlendirme:

- 3 ve üzeri katılımlarda %10 indirim uygulanmaktadır. Yukarıda yer alan fiyatlara ara ikramlar, öğle yemeği ve eğitim notları dahildir.
- Eğitim takvimi ve ücretler için;
- <https://www.tuv-nord.com/tr/tr/egitim/egitimler/yoenetim-sistemleri/egitim-takvimi/>

Eğitim Süresi:

2 gün

İletişim:

TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

Detaylı bilgi ve takvim için,

İstanbul eğitim takvimi;

egitim@tuv-turkey.com

(0 533 157 72 47 ve 0 212 293 26 42 / 154)

İzmir, Bursa & Ankara eğitim takvimi;

izmir.egitim@tuv-turkey.com

(0 532 253 41 31)

TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

Ayazmadere Cad., Pazar Sok, No 2-4, Bareli Plaza,
Kat 4, Gayrettepe, Beşiktaş, TR-34349 İstanbul

tuv-nord@tuv-turkey.com

