

Badanie wydolności procesów**Część 1 z cyklu 5 szkoleń pt. Projektowanie procesów czyli jak zamienić badania w doradztwo****16 września 2016 r.
Warszawa****Tematyka szkolenia**

Zajmujesz się badaniami jakości obsługi i satysfakcji? Zrób krok dalej i zaoferuj swoim klientom kompleksową obsługę consultingową.

Wyniki badań jakości obsługi i satysfakcji najczęściej identyfikują wyzwania związane ze świadczonymi usługami, ale nie dostarczają rozwiązania problemu u jego źródła. Aby je przezwyciężyć należy sięgnąć głębiej i poszukiwać prawdziwej przyczyny dysfunkcji przy pomocy... dalszych badań i analiz. Proponujemy cykl szkoleniowy dotyczący narzędzi, przy pomocy, których możesz tego dokonać.

Do kogo kierowane jest szkolenie

Zapraszamy w szczególności badaczy agencyjnych chcących rozszerzyć swoje kompetencje o analizę i projektowanie procesów masowych zachodzących wewnątrz organizacji klienckich branż finansowych, telekomunikacyjnych, logistycznych i innych, które korzystają z badań jakości obsługi i satysfakcji.

Korzyści dla uczestników

Uczestnicy poznają metody, które mogą być wykorzystywane w analizie procesów po stronie klientów i optymalizacji. Po cyklu szkoleniowym będą mogli samodzielnie prowadzić analizy, wskazując klientowi precyzyjnie obszary doskonalenia w zależności od jego specyfiki i potrzeb, korzystając z poznanych narzędzi, metod i przykładów.

Forma szkolenia

Szkolenie stanowi pierwszą część cyklu szkoleniowego obejmującego łącznie 5 dni, z których każdy stanowi odrębne 1 dniowe szkolenie. W centrum uwagi jest omówienie i wyjaśnienie zagadnień związanych z wyznaczeniem rzeczywistego poziomu jakości procesów biznesowych. Materiał szkoleniowy umożliwia, niezależnie od wykonanych ćwiczeń praktycznych, samodzielne odtworzenie przykładów już po zajęciach.

Stopień zaawansowania szkolenia

Stosujemy normalne słownictwo, prosty i zrozumiały przekaz. Cała dyskusja skupi się wokół zagadnień merytorycznych - prawidłowego stosowania właściwych metod wyznaczania poziomu jakości procesów w konkretnych przypadkach biznesowych.

Szczegółowy zakres szkolenia

Uczestnicy dowiedzą się w jaki sposób określić poziom jakości poszczególnych procesów bazując na danych operacyjnych. Aby doskonalić procesy trzeba najpierw ustalić bazowy (obecny) poziom jakości i określić cel jaki firma powinna osiągnąć w wyniku doskonalenia, aby zapewnić wzrost satysfakcji klientów.

Badanie opinii klientów, pracowników lub partnerów biznesowych jest dobrym wstępem do analizy jakości procesu jednak nie może jej zastąpić.

Mierzenie poziomu jakości procesów odnosi się również do kosztów zmiennych i efektywności – „niska jakość” oznacza również zbyt wysoki koszt lub zbyt długi czas wytworzenia produktu lub usługi.

**Andrzej Kasiński**

jest niezależnym konsultantem w zakresie doskonalenia zarządzania operacyjnego.

Począwszy od 2004 roku kierował projektami usprawniającymi procesy biznesowe jako tzw. Black Belt Lean Six Sigma w Raiffeisen Bank Polska SA.

W latach 2007 – 2012 pracował na stanowisku dyrektora ds. zarządzania jakością w Banku Zachodnim WBK SA.

W roku 2011 uzyskał kwalifikacje Master Black Belt Lean Six Sigma od BMGI (Denver, USA) - jednej z najbardziej renomowanych firm zajmujących się kształceniem w dziedzinie zarządzania jakością na świecie.