



**QMC**<sup>®</sup>  
CONSULTING & TRAINING

# PRODUCTOS VDA 20 24



# ID409

## 8D con Elementos del Proceso Estandarizado para el Manejo de Reclamos de Cliente - Bases

### 1. Contenido:

Este entrenamiento se centra en los principios básicos de solución de problemas en 8 disciplinas. Aprenderá cómo proceder sistemáticamente cuando ocurre un problema (por ejemplo, un reclamo de un cliente) (describiendo y resolviendo un problema), cómo funciona el proceso de solución de problemas y qué contiene un informe 8D. El entrenamiento también cubre el manual VDA Proceso Estandarizado para el Manejo de Reclamos del Cliente y cómo se relaciona con el proceso de solución de problemas, y el valor agregado de una cultura organizacional abierta al manejo de fallas.

### 2. Objetivos:

- Estará familiarizado con el método de las 8 disciplinas, el proceso y el informe.
- Podrá describir los pasos individuales en el método 8D.
- Estará familiarizado con métodos adicionales para la solución de problemas.
- Será capaz de distinguir entre causas técnicas y sistémicas.
- Conocerá los criterios de evaluación.
- Podrá describir las oportunidades y los riesgos, los roles y las responsabilidades.
- Estará familiarizado con los elementos del proceso estandarizado para manejar los reclamos de los clientes.
- Entenderá la importancia del liderazgo y de una cultura de manejo de fallas.

### 3. Concepto y Métodos:

Este entrenamiento combina entre presentaciones técnicas y trabajos en equipo, los cuales animan a los participantes a trasladar las lecciones aprendidas a su propio proceso de trabajo. Se pone especial énfasis en las oportunidades de intercambio de experiencias entre el grupo.

### 4. Dirigido a:

- Empleados de marketing, desarrollo, servicio al cliente y procesamiento de reclamos, producción, compras, logística y aseguramiento de calidad interno/externo, que trabajan o están estrechamente involucrados en el proceso de solución de problemas.
- Gerentes que deseen obtener una visión general de la solución de problemas en 8 disciplinas y sus interrelaciones para que puedan utilizar esta experiencia para fortalecer su organización.

### 5. Prerrequisitos de asistencia:

Experiencia inicial en solución de problemas en su propia organización.

### 6. Certificado de Asistencia:

Al finalizar la capacitación, recibirá un certificado digital de asistencia.

### 7. Duración:

1 día (8 horas).

### 8. Material Complementario:

Volumen VDA 8D - Solución de problemas en 8 disciplinas.

Volumen VDA Proceso Estandarizado para el Manejo de Reclamos del Cliente (incluido en el precio de la capacitación presencial).

**Para más información:**

**Jorge Zozaya**

Gerente de Ventas

[jzozaya@qmc-training.com](mailto:jzozaya@qmc-training.com)

Tel: (449) 916 80 32 ext. 126

Cel: (449) 243 68 07

**Claudia Bernal**

Representante de Ventas

[cbernal@qmc-training.com](mailto:cbernal@qmc-training.com)

Tel: (449) 916 80 32 ext. 126



QMC TRAINING



[WWW.QMC-TRAINING.COM](http://WWW.QMC-TRAINING.COM)