

~如何幫助顧客解決問題的品管專業人員(42期)~

(品質觀念與品質實務兼具的雙修課程)

課程目的

1. 客戶抱怨是品質管理的起頭，本課程告之品管人員用何種角度使品質成本降低。
2. 掌握各項品管技術，可大幅提升解決品管問題的能力。
3. 運用預防品管與個案品管的交互運用，以降低品質不良，提高顧客滿意度。

課程內容

- 一、品管人員的績效指標。
- 二、顧客抱怨處理程序。
- 三、對品質管理理念的認知。
- 四、品質管理的範圍
 - 1.品質規劃。
 - 2.品質控制。
 - 3.品質改善。
- 五、掌握品質管理系統的精義。
- 六、品管技術的運用
 - 1.標竿法。
 - 2.品質機能展開。
 - 3.QC手法。
 - 4.VA、VE法。
 - 5.計22種。
- 七、品質異常的處理步驟。
- 八、預防品管與個案品管的交互運用
- 九、如何扮演一個成功的品管人。
- 十、附件：1.品管手法。 2.國家品質獎。 3.戴明獎。 4.品質保證體質圖。

課程對象

- 1.品管人員。
- 2.品管主管。
- 3.現場主管。
- 4.總經理室幕僚。
- 5.有興趣者。

講師介紹：彭信良先生(榮獲2001年度企業經營顧問楷模)

- 1.學歷：國立台北工專工業工程科、國立台灣科技大學工管系。
- 2.經歷：東元電機生管員、亞力電機生管課長、建台水泥企劃專員、墩豐機械建廠經理、群英企管總經理、群力顧問總經理、成功大學顧問師班講師、中國生產力中心顧問師班講師、聯合輔導中心財務顧問師班講師、中華民國企管顧問協會高級顧問師班講師、逢甲大學企管系兼任講師、國立雲林科大工管系兼任講師，輔導海內外企業350家以上。

上課日期：113年6月19日(週三)，9:00~16:00 共計6小時。

上課地點：臺南市南區南門路261號2樓第四會議室(台南市勞工育樂中心)。

課程費用：每位NT:2,300元(含文具、教材、講義、營業稅、午餐等)二人以上九折。

繳費方式：1.上課前繳清費用，可用現金或即期支票，抬頭請寫『群力顧問股份有限公司』。

2.銀行匯款：台中銀行潭子分行，帳號039-22-1020679，戶名：『群力顧問股份有限公司』。

報名方式：1.請填妥報名表，利用傳真報名。TEL:04-2241-5742 FAX:04-2241-1311 李小姐

2.或請至：台中市北屯路390號3樓之1『群力顧問股份有限公司』現場報名。

即日起接受報名，額滿截止。

3.或請上：<http://www.chunlee.com.tw/>或chunlee-consulting.com/ 網站查詢招生課程。

請沿虛線剪下

報 名 表 (請多利用傳真報名，謝謝！)

如何幫助顧客解決問題的品管專業人員(6月19日) 台南班					
NO	姓 名	職 稱	學 歷	年 齡	公 司 產 品 種 類
公司名稱				統一編號	
公司地址				發票地址	
電 話		傳 真		聯絡人	
參加費用				1.□公司指派	2.□自行參加

繳費方式	1. ☐ 現金 2. ☐ 支票 3. ☐ 匯款	e-mail	
------	--	--------	--

請詳填各項內容, 本表若不敷使用, 請自行影印, 謝謝! 歡迎包班訓練, 另有優惠!