



C.P. 16 – 162, 062510 – BUCUREȘTI

tel. 021.4113617, fax 021.4114280

e-mail. [office@matrixrom.ro](mailto:office@matrixrom.ro), [www.matrixrom.ro](http://www.matrixrom.ro)

## **Managementul calitatii totale**

Capitolul 1. Managementul calitatii totale (MCT)

Capitolul 2. Cum lucreaza companiile cu MCT

Capitolul 3. Implementarea controlului calitatii totale

Capitolul 4. Cerintele clientului

Capitolul 5. Originea principiilor si practicilor calitatii modern

Capitolul 6. Pregatirea pentru implementare

Capitolul 7. Pregatire si dezvoltare

Capitolul 8. Instrumente de rezolvare a problemelor pe care ar trebui sa le cunoasca toti angajatii

Capitolul 9. Masuratori

Capitolul 10. Patru programme

Capitolul 11. Servirea si satisfacerea clientului

Capitolul 12. Evaluare - Optiuni pentru viitor