

~如何幫助顧客解決問題的品管專業人員（48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：115 年 8 月 12 日（週三），9：00～16：00 共計 6 小時。

□上課地點：高雄市苓雅區中正二路 30 號 8 樓（捷運：文化中心站 4 號出口）。

□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 邱小姐 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。

或 E-mail：nolchun@ms71.hinet.net 即日起接受報名，額滿截止。

3. 或請上：<https://chunleeconsulting.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（115 年 8 月 12 日） 高雄班					
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！