

## Dr. Noriaki Kano prihaja v Slovenijo!

### A-TQM AND KANO MODEL FOCUSED ON CUSTOMER DELIGHT BEYOND CUSTOMER SATISFACTION,

kjer A pomeni: **Authentic, Attractive, Activated, Appropriate, Aggressive, Additional, Adapted in Advanced.**

**18. in 19. april, 2019 / Ljubljana, Slovenija**



Več informacij in prijava na [www.bvsloevents.com](http://www.bvsloevents.com)

Dodatne informacije in vprašanja: [seminarji@si.bureauveritas.com](mailto:seminarji@si.bureauveritas.com), 01/475 76 00



## Program:

1. Avtentičen pogled na TQM;
2. Kanov model kot privlačna teorija kakovosti;
3. Aktivno zagotavljanje kakovosti;
4. Integriran in ustrezen postopek izboljševanja kakovosti;
5. Agresivno vodenje kakovosti pri razvoju novih izdelkov;
6. Napredni TQM, od »kakovosti za zmanjševanje stroškov« v smeri »kakovosti za prodajo«;
7. Dodatno upravljanje kakovosti v storitvenem sektorju;
8. TQM prilagojen okolju interneta.

## O predavatelju:

**Noriaki Kano** je pedagog, predavatelj, pisatelj in svetovalec na področju vodenja kakovosti. Je razvijalec modela zadovoljstva strank (zdaj znan kot Kanov model), katerega enostavna razvrstitev razlikuje med osnovnimi in navdušujočimi atributi, povezanimi s koncepti kakovosti kupcev. Na [www.bvsloevents.com](http://www.bvsloevents.com) preberite kratek intervju z Dr. Kanom, v katerem pojasnjuje vsebino prihajajočega seminarja.



Izkoristite priložnost za srečanje s kolegi s področja kakovosti, komunikacijo z enim izmed svetovno najbolj priznanih strokovnjakov na področju kakovosti ter osvojite nove, praktične ideje za reševanje vsakdanjih poslovnih izzivov.