



Príprava na certifikáciu SMK podľa normy EN ISO 9001

5. Zodpovednosť manažmentu

	Meno	Funkcia	Dátum	Podpis
Vypracoval				
Preveril				
Schválil				



OBSAH

5.2. Zameranie na zákazníka 3



5.2. Zameranie na zákazníka

Kapitola	Požiadavka	Dokument
5.	Zodpovednosť manažmentu	
5.2.	Zameranie na zákazníka	Vzdelávanie
	Prípadové štúdie	Ako lepšie porozumieť svojim zákazníkom
		Komunikácia so zákazníkmi
		Riadenie kvality
		Riadenie vzťahov so zákazníkmi
		Smernice
		Marketing-príklad1
		Marketing-príklad2
		Marketing-príklad3
		Plánovanie marketingu a predaja
		Realizácia marketingu a predaja
		Podpora predaja
		Služby zákazníkom
		Starostlivosť o zákazníka1
		Starostlivosť o zákazníka2
		Procesné listy
		Podpora predaja