



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ  
РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ**

Федеральное бюджетное учреждение  
"ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР  
СТАНДАРТИЗАЦИИ, МЕТРОЛОГИИ И ИСПЫТАНИЙ"  
(ФБУ "Ростовский ЦСМ")

пр. Соколова, 58, г. Ростов-на-Дону, 344000  
Тел./факс (863) 264-19-74 Факс: (863) 291-08-02  
E-mail: rost\_csm@aaanet.ru [www.csm.rostov.ru](http://www.csm.rostov.ru)

ОКПО 02567716 ОГРН 1026103163833

ИНН / КПП 6163000840 / 616301001

25.10.2011 № 45/2-10/2503

На № \_\_\_\_\_

[ О семинаре ]

Руководителю организации

В современных условиях удовлетворенность потребителей является важнейшим показателем результативности системы менеджмента, успешности организации и ее конкурентоспособности.

В целях доведения до организаций современных методов и требований системы мониторинга удовлетворенности потребителей **22 – 23 декабря 2011 года** на базе ФБУ «Ростовский ЦСМ» ведущими специалистами ОАО «Всероссийский научно исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС») г. Москва проводится семинар на тему: «**Удовлетворенность потребителей в СМК: концепция, планирование, методы, анализ и использование результатов. Стандарты ИСО 10001 – 10004**».

**Цели семинара:**

- ознакомить слушателей с методическими основами создания системы мониторинга удовлетворенности потребителей в организации;
- показать на примерах выгоды предприятию от построения стройной системы взаимодействия с потребителями, в том числе и потенциальными;
- дать практические рекомендации по выработке системы оценки удовлетворенности потребителей, пути и виды обратной связи с потребителем;
- изучить связь новых стандартов ИСО 10001 - 10004 и взаимодействие с требованиями ИСО 9001 для улучшения СМК.

**Целевая аудитория:**

Руководители, коммерческие директора и директора по развитию, руководители подразделений по маркетингу, продажам, закупкам и служб качества, руководители и специалисты других служб и подразделений, руководители учебных центров предприятий.

**Формат:** двухдневный семинар с элементами тренинга, деловыми играми для закрепления материала.

**Семинар проводит:**

**Дворук Татьяна Юрьевна** - заместитель заведующего отделом 201 ОАО «ВНИИС», эксперт по сертификации систем качества системы ГОСТ Р, главный консультант систем менеджмента Европейской организации качества.

**Приглашаем специалистов Вашей организации принять участие в семинаре.**

**По вопросам участия просим Вас обращаться:**

**по телефону:** (863) 298-97-48, тел./факс (863) 227-59-10, 264-40-59 **e-mail:** [bestdon@aaanet.ru](mailto:bestdon@aaanet.ru)

Программа семинара расположена на сайте: [www.rostcsm.ru](http://www.rostcsm.ru) или может быть выслана в Ваш адрес по запросу. Слушателям семинара выдается удостоверение установленного образца ОАО «ВНИИС», г. Москва.

**Организационное и техническое сопровождение** семинара осуществляет ООО «РКЦ».

**Приложение:** Заявка на участие в семинаре на 1 л.

Заместитель генерального директора  
по стандартизации

И.А.Лесина

