



## MAKSUD DAN TUJUAN

Persaingan dunia usaha makin ketat. Berbagai metoda dan strategi dilakukan untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi tujuan setiap perusahaan. Kepuasan pelanggan ini dimunculkan pertama kali oleh konsep system manajemen mutu ISO 9001. Oleh karena itu, berusaha memuaskan pelanggan tidak akan lengkap tanpa penerapan system terstandarisasi dari ISO 9001 ini. Kepuasan pelanggan juga akan membuat konsumen menjadi pelanggan yang loyal. Pelanggan yang loyal, akan menjadi “mouth blaster” atau promosi dari mulut ke mulut tanpa perlu dibayar oleh perusahaan.

ISO 9001 juga telah diadopsi menjadi Standar Nasional Indonesia dengan nama SNI 19 – 9001:2008. Hal ini berarti wajib untuk diimplementasikan oleh setiap perusahaan yang ingin menunjukkan kualitas produknya kepada pelanggannya. Dan juga sebagai standar internasional, wajib sertifikasi bagi perusahaan yang bermitra dengan perusahaan dari luar negeri.

## MATERI PELATIHAN

- Latar belakang dan sejarah munculnya ISO 9001
- Pengertian Mutu dan Sistem Manajemen Mutu
- Arti dan fungsi STANDAR dan SISTEM MANAJEMEN
- Dokumentasi ISO 9001 dan cara pembuatannya
- Elemen pokok ISO 9001:2008 dan pengertiannya.
- Memahami dan Menerapkan persyaratan ISO 9001:2008 kedalam system manajemen organisasi
- Standar2 lain penunjang ISO 9001:2008 – pengertian dan pemahamannya
- Audit internal ISO 9001:2008
- Prosedur sertifikasi ISO 9001:2008
- Latihan dan praktek pembuatan dokumen, internal audit dan simulasi penerapan ISO 9001
- Praktek kerja di perusahaan

## MANFAAT ISO 9001 BAGI ORGANISASI

- “Brand Image” produk dan juga nama perusahaan/organisasi
- Memenuhi kewajiban penerapan standar nasional Indonesia (SNI) dan standar internasional untuk system manajemen mutu (ISO).
- Peningkatan kualitas produk terus menerus, yang akan memberikan kemampuan bersaing yang lebih baik bagi perusahaan/organisasi
- Memenuhi harapan dan keinginan pelanggan yang secara otomatis menciptakan pelanggan2 yang loyal, yang nantinya akan berpromosi bagi perusahaan
- Peningkatan efektivitas dan efisiensi perusahaan/organisasi dan otomatis meningkatkan profit perusahaan/organisasi
- Sistem pelayanan yang lebih rapi, teratur serta data dan informasi yang mudah diakses dan ditelusuri
- Karyawan lebih berprestasi dan aware terhadap kebutuhan/keinginan pelanggan
- Memudahkan mencari dan membina mitra kerjasama, baik dalam maupun luar negeri
- Sistem yang mapan, sehingga perusahaan/organisasi tidak tergantung pada orang tertentu
- Image positif perusahaan dimata stakeholder
- Menciptakan kebiasaan positif dan produktif didalam perusahaan/organisasi.

## PERSYARATAN

Minimal tamatan SMU dan bahasa Inggris pasif

## LAMA PELATIHAN

4 hari efektif (jam 08.30 – 16.30).

2 hari teori, ½ hari praktek kerja dan 1,5 hari latihan dan tugas.

## METODE PELATIHAN

- Presentasi teori dengan powerpoint dengan metode interaktif 2 arah
- Diskusi kelompok
- Games dan Video
- Latihan dan tugas
- Praktek Kerja
- Evaluasi dan tes

## HASIL YANG DIHARAPKAN

- Peserta mengerti dan memahami arti, tujuan dan fungsi MUTU dan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008
- Peserta mampu mengimplementasikan ISO 9001 kedalam sistem manajemen perusahaan
- Peserta mampu membuat dokumen2 yang berhubungan dengan ISO 9001.
- Peserta mampu melakukan audit internal ISO 9001 dalam suatu perusahaan.
- Peserta mampu membuat dan mengembangkan program2 untuk peningkatan mutu
- Peserta mengerti standar nasional dan internasional tentang mutu produk barang dan jasa.

## KEUNTUNGAN PELATIHAN ISO 9001 MELALUI KAMI

- Disampaikan dengan metode yang sederhana dan mudah dimengerti
- Metode evaluasi yang komprehensif, sehingga dapat menganalisa kelemahan peserta pelatihan dan mudah menerapkan rekomendasi yang diberikan
- Pertanyaan untuk tes dan latihan yang efektif. Mudah untuk mengevaluasi kemampuan dan kemajuan peserta dalam menyerap materi yang diberikan.
- Tersedia miling list, sehingga peserta dapat terus berkomunikasi dengan trainer untuk bertanya hal hal yang belum dimengerti dalam pelatihan
- Mendapatkan majalah QHSE online gratis
- Trainer yang berpengalaman dibidang ISO 9001 Sistem Manajemen Mutu
- Training Provider yang berkomitmen untuk kemajuan peserta pelatihan.

