



Voz del **C**liente

NUEVO ENTORNO

Las 5 Hechos Dominantes

Economía Global

Expectativas de Clientes en continuo y acelerado crecimiento

Transformación hacia una Economía intensiva en Servicios

Ética y Responsabilidad Social Corporativa

Excelencia en Recursos Humanos

NUEVO ENTORNO

Las 5 Hechos Dominantes

Economía Global



Expectativas de Clientes en continuo y acelerado crecimiento

Transformación hacia una Economía intensiva en Servicios

Ética y Responsabilidad Social Corporativa

Excelencia en Recursos Humanos

NUEVO ENTORNO

¿ Que Hacer ?

Observar lo que hacen las organizaciones
que tienen éxito

Adaptarlo o incorporarlo a nuestra propia
organización

Nuevos Retos en la gestión actual

Calidad

ISO 9001:2000

Excelencia

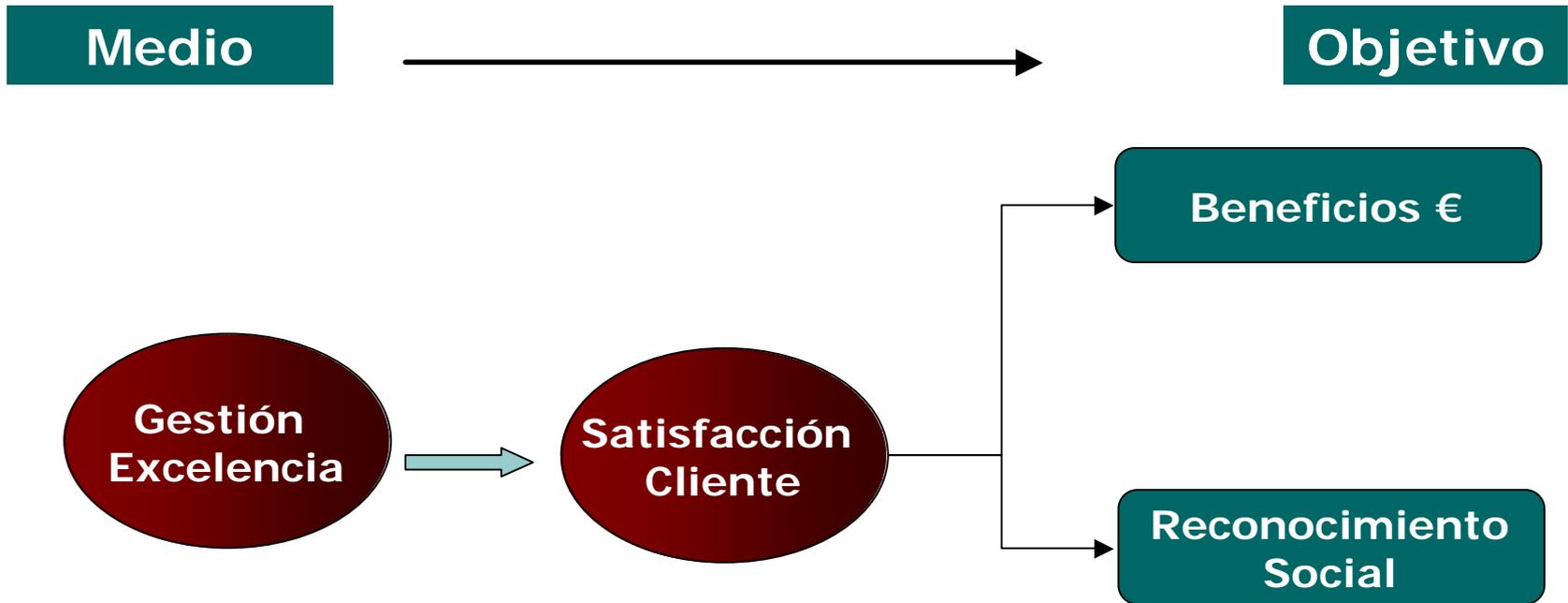


Enfoque en una organización que tiende hacia la Excelencia



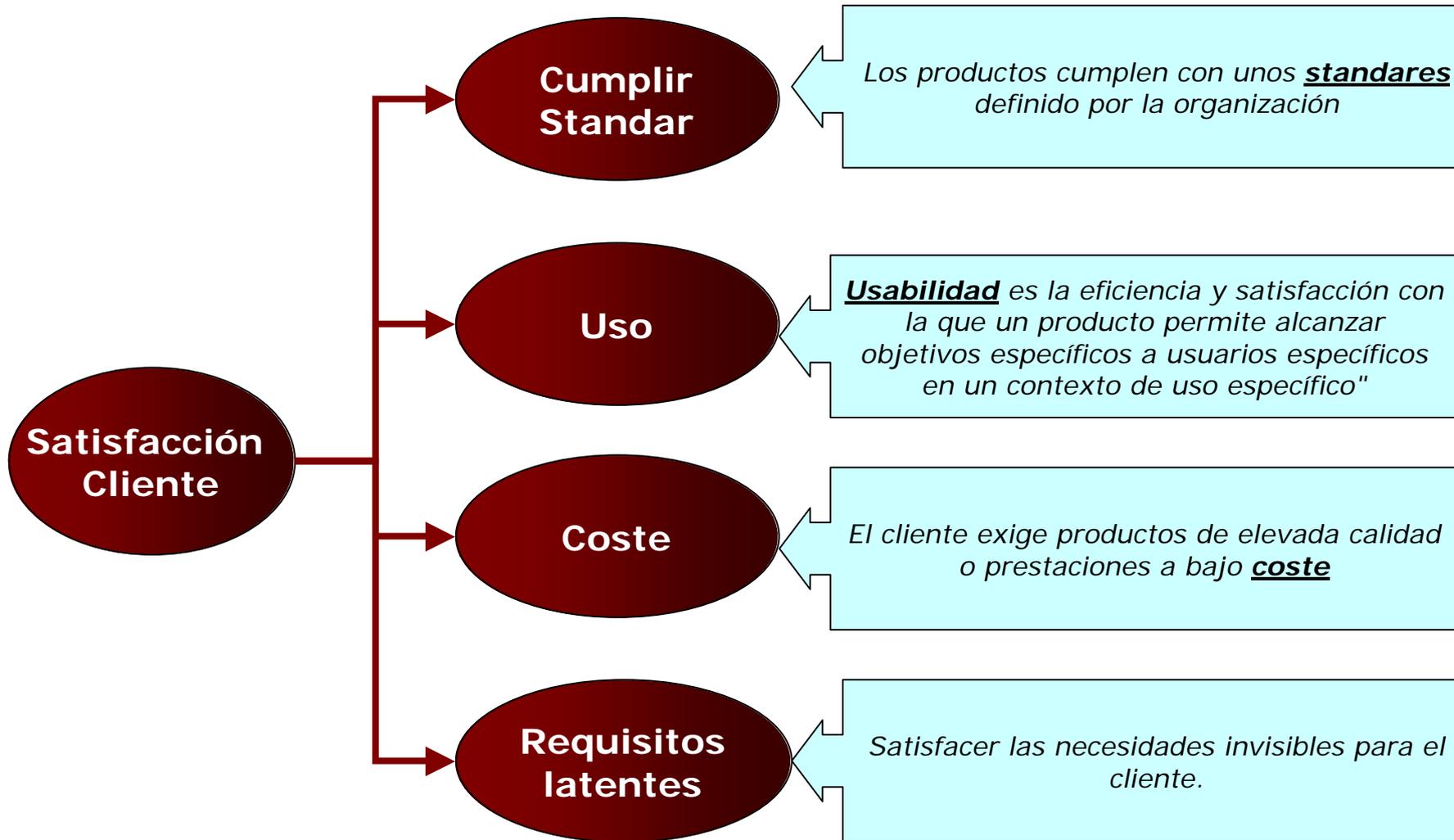
Gestión de la Excelencia

Es un medio y no el fin de la excelencia.



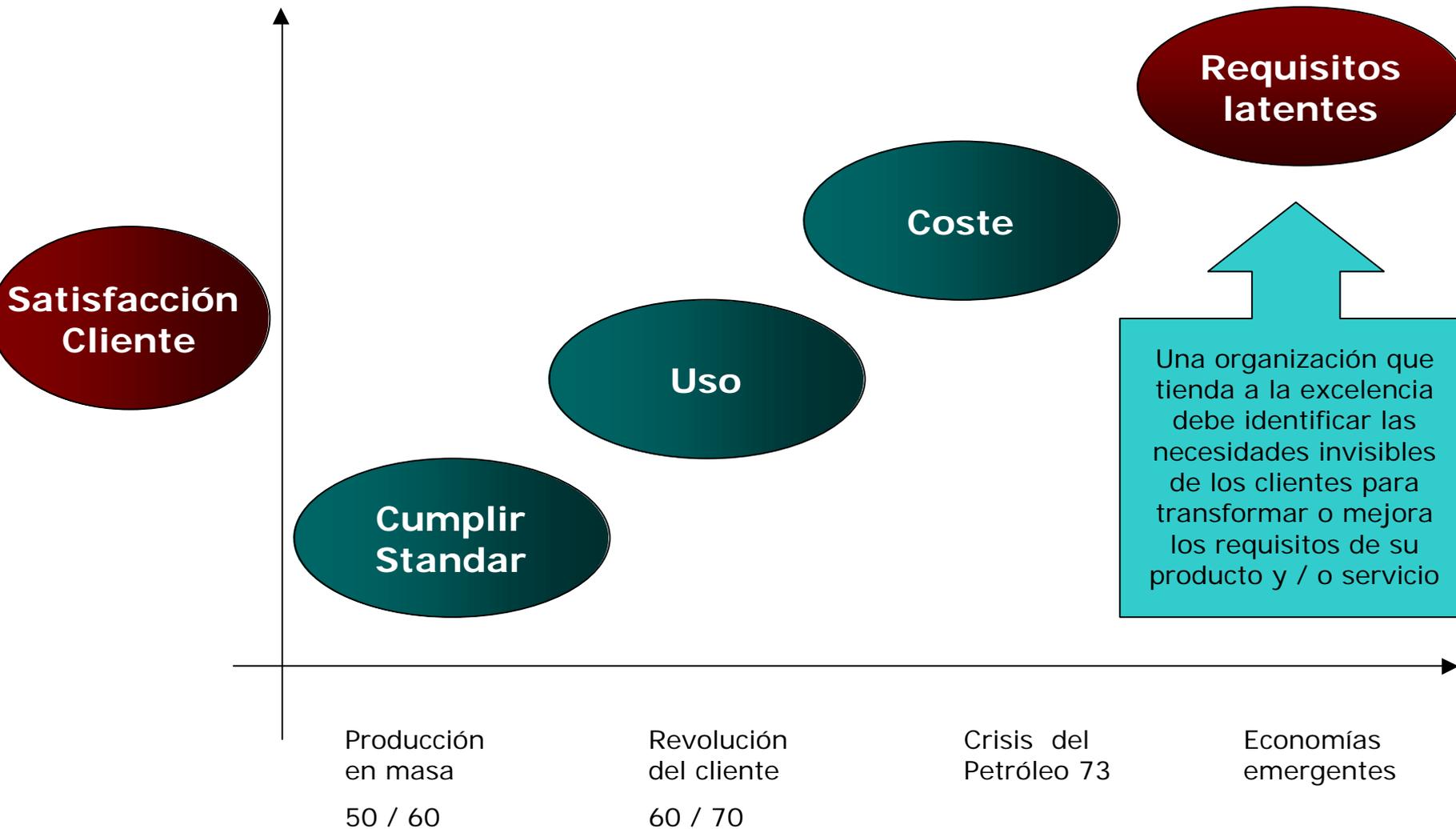
Satisfacción del Cliente

Concepto Abstracto que tiene diferentes interpretaciones.



Satisfacción del Cliente

Evolución histórica de los conceptos de Satisfacción del Cliente

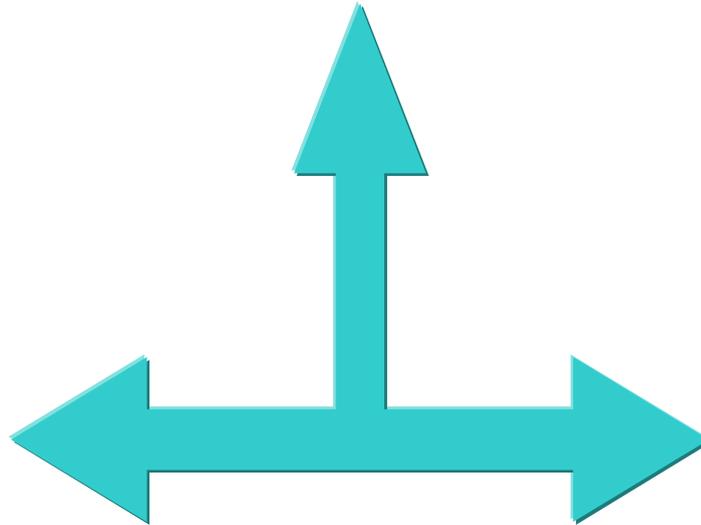


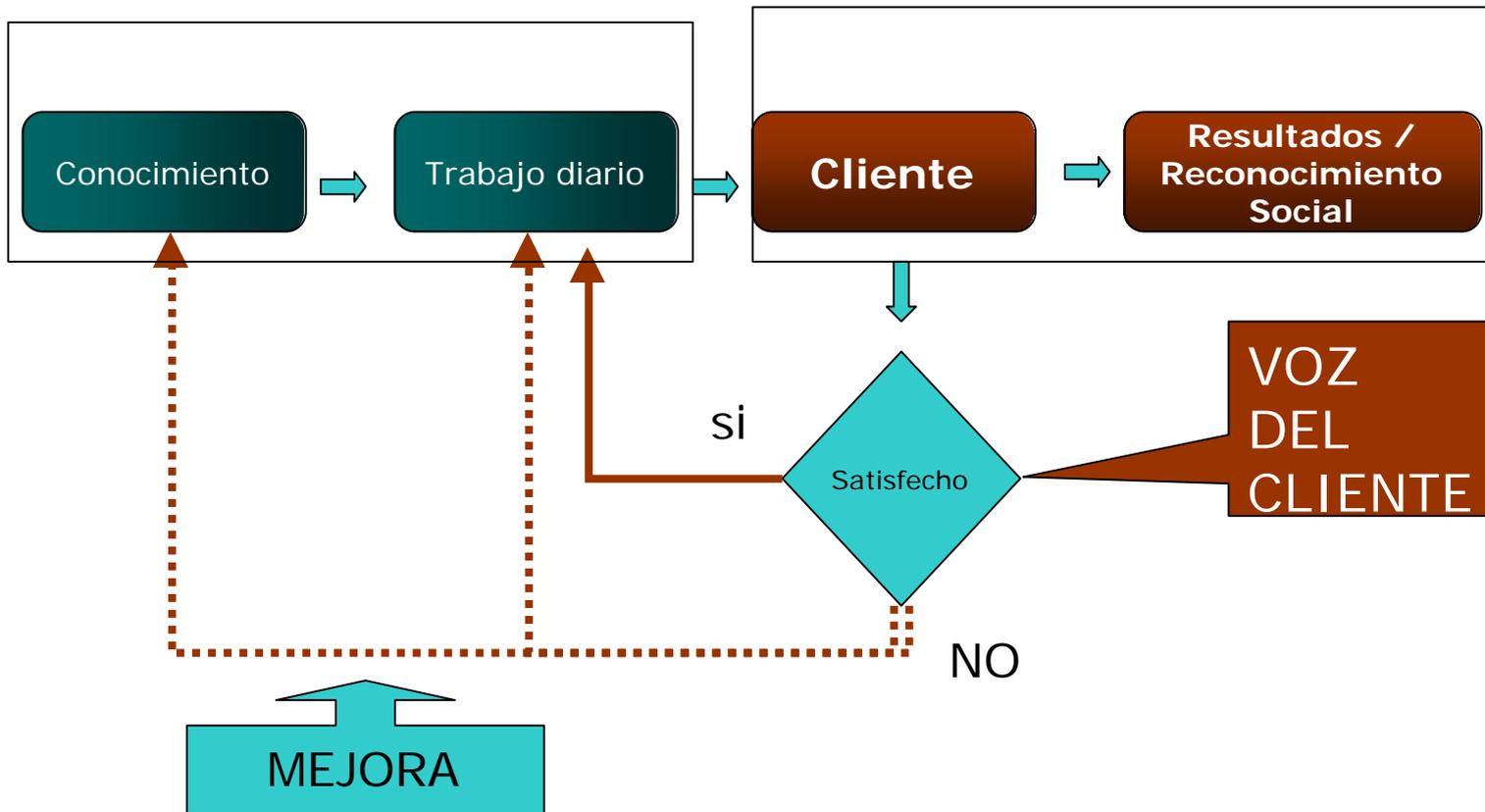
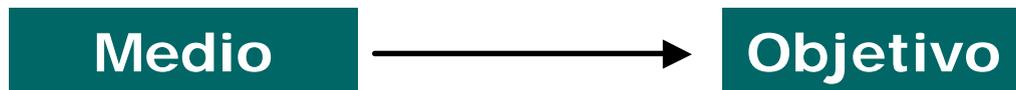
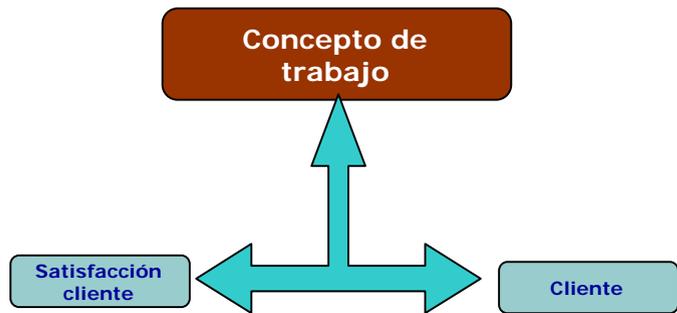
Voz del cliente

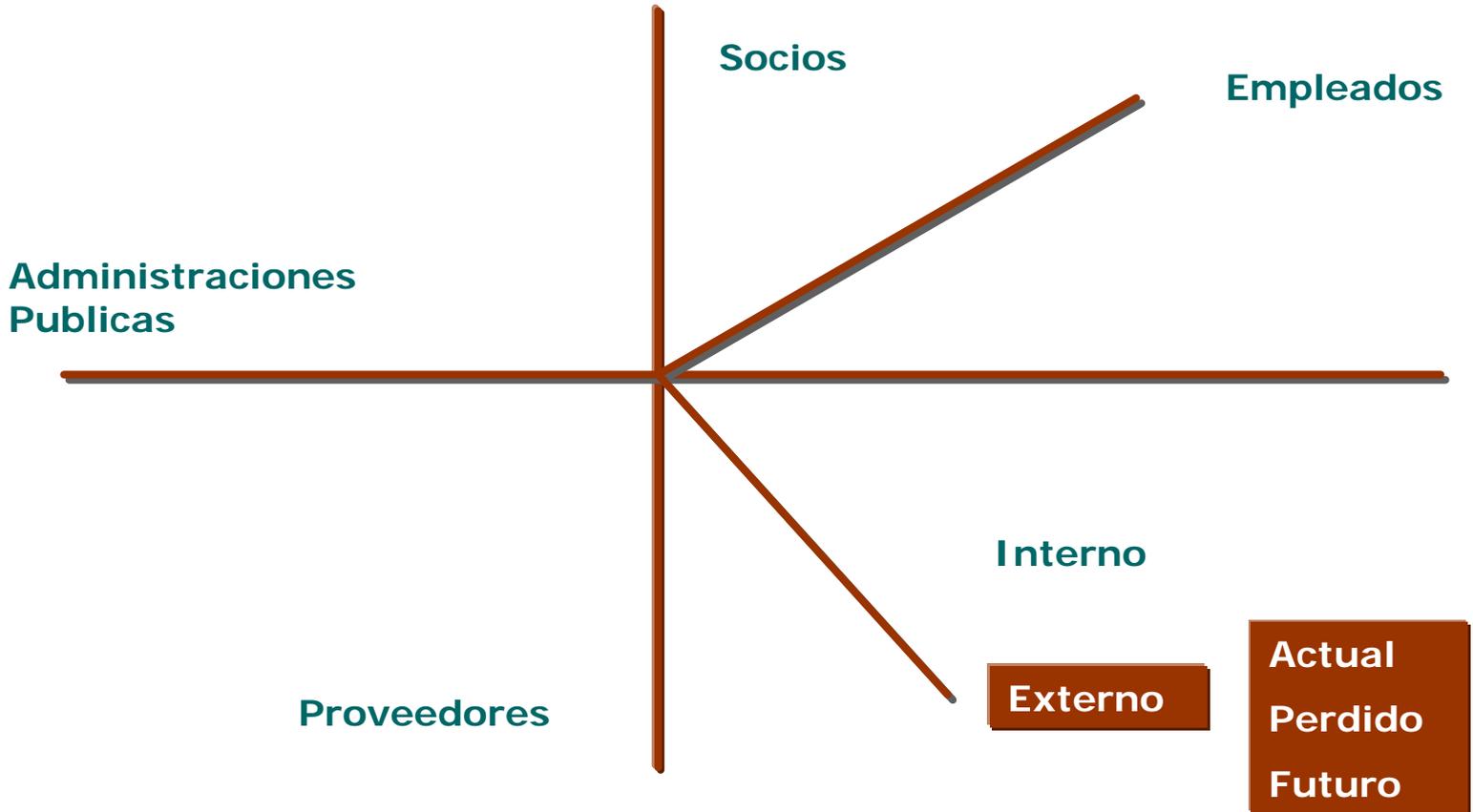
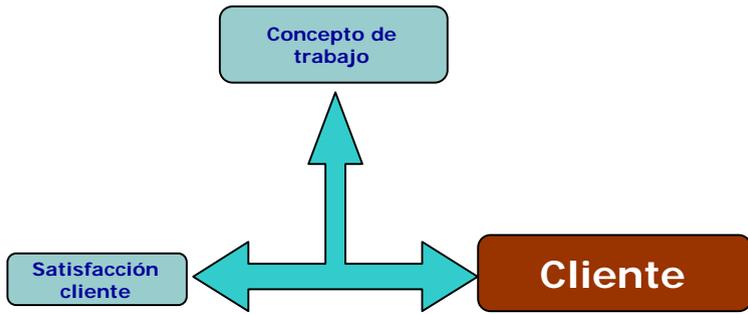
Concepto de
trabajo

Satisfacción
cliente

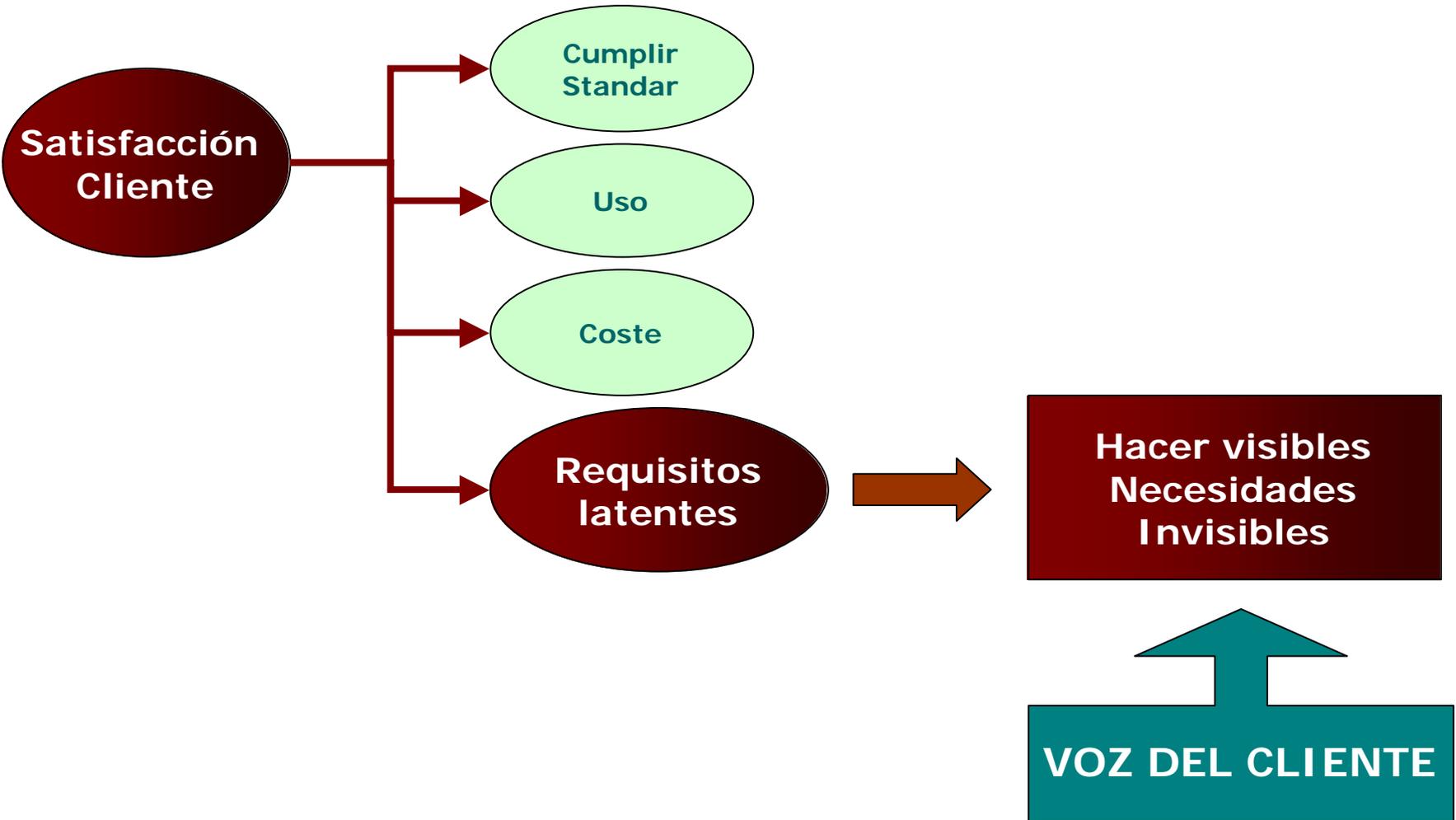
Concepto de
Cliente







Satisfacción del Cliente



Objetivos : Voz del cliente

Hacer visibles las necesidades invisibles de los clientes

Metodología de la “pecera”

Traducir las necesidades a requisitos de nuestros productos / servicios

Gestión y mejora de procesos

Formar Grupos de Mejora que impliquen la participación personal.

Satisfacción del personal / Logro de objetivos

Voz del cliente

Fases

Recoger voz cliente



Extraer elementos clave



Trasladar expresiones a requerimientos



Diseño y/o mejora procesos

Satisfacción Cliente

Satisfacción Personal

Metodologías

Entrevista contextual

Análisis información

Priorización

Mejora procesos

Cuestionarios / entrevistas