

3.1 – Ventajas del sistema

Por un lado, muchos clientes demandan la calidad y por otra ayuda a la mejora de la eficiencia de la compañía a través de una reflexión, estructuración y organización continua de los procedimientos básicos que conforman nuestro servicio.

Dar un servicio completo a nuestros clientes, de calidad y que continuamente haya una mejora. Por un lado, genera confianza adicional en nuestros clientes y por otro, estructura y documenta nuestros procedimientos con el fin de mejorarlos y detectar las ineficiencias

3.1.1.- Beneficios de la mejora para el cliente

- ◆ Garantía de calidad de los Cd's de marca y servicios ofrecidos.
- ◆ Participación del cliente en la mejora continua (tratamiento de quejas, reclamaciones, sugerencias y sistemas de encuestación).
- ◆ Mayor confianza en la profesionalidad del personal.
- ◆ Adecuación de los servicios a las expectativas y necesidades del cliente.
- ◆ Aporta mayor seguridad al cliente en la elección del proveedor.

3.1.2.- Ventajas de la mejora para la empresa

- ◆ Mejora de la gestión empresarial, que se refleja en la excelencia del producto y por tanto consigue ser una estrategia de diferenciación ante la competencia.
- ◆ Aumento de la formación del personal, lo que supone un refuerzo de la motivación de éste y contribuye a su integración.
- ◆ Disposición de una herramienta de gestión específica para el sector, adaptada de forma continua.
- ◆ Mayor satisfacción del cliente, debido a que la mejora de la calidad permite conocer las expectativas de éste.
- ◆ Inmersión en un proceso de mejora continua del proyecto.
- ◆ Reconocimiento por parte del sector, operadores y clientes.
- ◆ Utilización de la calidad como instrumento de promoción y comercialización.