

CALIDAD TOTAL

3. La Aplicación de la Calidad en los Servicios

Objetivo

El alumno analizará y aplicará los elementos de captación, capacitación y contratación de las personas que colaborarán en la organización. También de los recursos materiales necesarios para atender este compromiso con el cliente.

3.3. Integración de un grupo ganador de servicios al cliente

El grupo de servicios al cliente inicia en la sala de juntas y todos los miembros de la empresa u organización deben entenderla perfectamente.

La atención al cliente está dirigida a las personas. La importancia de gente con dedicación, es brindar un servicio con calidad, que a su vez produce la satisfacción de los clientes.

El servicio personal es la forma como se presta el servicio. Incluye la interacción entre los empleados y los clientes de una empresa.

Asegura que la dirección identifique y proporcione los recursos humanos y materiales esenciales, para cumplir con los requisitos de calidad del cliente y del sistema de gestión de calidad.

Las actividades relevantes para implantar y mantener el sistema de gestión que mejoraran la eficacia, el desempeño del trabajo y las actividades de verificación son:

Recursos Humanos

Selecciona el personal competente para realizar los trabajos, brindándole apoyo de capacitación programada “justo a tiempo”, y le da prioridad personal que se requiere para ser eficiente y eficaz.

Infraestructura

Disponer de una infraestructura, adecuada y actualizada para realizar los procesos.

Ambiente de Trabajo

Lograr mediante determinantes y la gestión de una influencia positiva en función de la motivación, satisfacción, desempeño del personal, para mejorar toda la organización

Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.

Definir las responsabilidades y autoridades de cada puesto y conocer personalmente las contribuciones y logros, acerca de los resultados que se vayan alcanzando.

Revisión de la Dirección

El director y los ejecutivos se involucran en la revisión del sistema de gestión de la calidad, para asegurar su calidad y efectividad, cumpliendo con las políticas, objetivos y aplicación de recursos.

Se identificarán las oportunidades de mejora que fomentarán la retroalimentación del personal, y se identificarán los problemas comunes que afectan la operación y se determinarán las acciones correctivas.

Validación de los procesos de Producción y de Prestación de Servicios

•Se deben de validar los procesos, donde los productos resultantes, no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento.

•Y realizar la actividad de identificación y trazabilidad.

Control de Dispositivos de Seguimiento y Medición.

Esta consiste en preparar el equipo de inspección, medición y pruebas para que tenga la capacidad de proporcionar los requerimientos de medición especificados para la aceptación o rechazo del producto.

3.4 Evaluación del desempeño del grupo de servicios al cliente

Diseño de indicadores

El Diseño tiene como objetivo el adaptarse a los hábitos de compra del cliente. Hay que diseñar el sistema y sus operaciones para adaptarse a los hábitos de compra de los clientes. Estos hábitos varían de un servicio a otro.

Un diseño tiene que considerar todas las funciones que implica la prestación de un servicio al cliente o al público.

Existen diversos indicadores para evaluar el desempeño del grupo de servicios al cliente. A continuación se mencionan algunos:

- Los clientes vuelvan.
- Los clientes están satisfechos.
- El servicio es puntual y rápido (sin retrasos)
- Buena operación de cada componente.
- Existe una operación correcta de las partes o componentes trabajan juntos.
- No se excluye u omite lo que desea el cliente.

Un indicador bien diseñado permite evaluar el desempeño del grupo de servicios al cliente.

La función principal de una organización, es servir a las personas de manera directa e inmediata.

En el diseño de un sistema de servicios, es necesario adaptarse a los hábitos de compra de los clientes.