

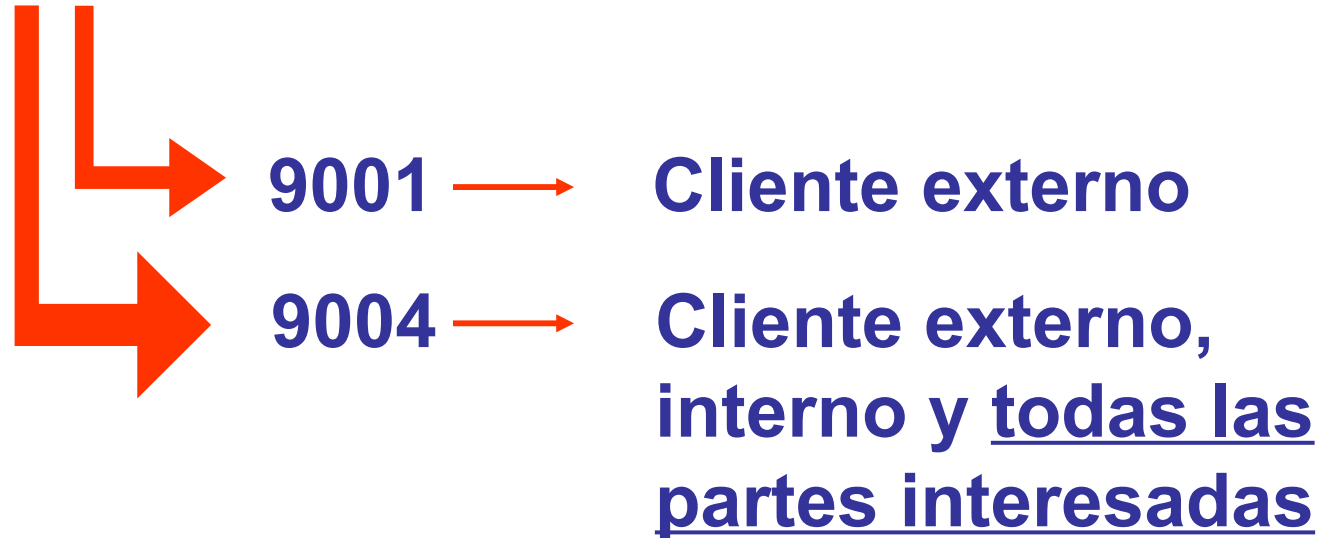
Enfoque al Cliente

ISO 9001

Satisfacción del Cliente

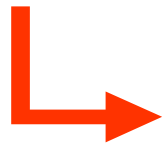
ISO 10001, 2, 3 y 4

Enfoque de las Normas ISO



Cliente

(definición ISO 9000:2005)



Persona u organización que recibe un producto (bien ó servicio)

Ejemplos: consumidor – usuario – minorista – beneficiario - comprador

¿Dónde aparece el cliente en ISO 9001:2008?

(7.2.1) El **enfoque** al cliente es responsabilidad de la dirección.

- Determinar los **requisitos** (7.2.1)
- Asegurar que se cumplan para aumentar la satisfacción (8.2.1)

(7.2.3) **Comunicación** con el cliente: disposiciones eficaces para comunicar:

- Información sobre el producto
- Consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo modificaciones
- Retroalimentación, incluyendo quejas

(8.2.1) **Satisfacción** del cliente

- Seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente
- Determinar **métodos** para obtener y utilizar la información

LAS PREGUNTAS BÁSICAS SOBRE EL CLIENTE

¿Quiénes son mis clientes? ,

- Quien tiene la opción que NO (rechazar mi servicio)
- No todos son clientes de todo (segmentar)
- No son siempre los mismos (cambian, envejecen...)

¿Qué consideran valioso?

- ¿Lo sabemos? Lo que suponemos no siempre es correcto.
- ¿Cómo podemos ser más eficaces?
- ¿Necesitamos saber más? Retroalimentación, incluyendo quejas

Peter Drucker, Las cinco preguntas más importantes, Granica, Bs. As., 1995.

Directrices de ISO sobre satisfacción del cliente

ISO 10001: Directrices para los códigos de conducta de las organizaciones
Orienta para planificar, diseñar, desarrollar, implementar, mantener y mejorar
Códigos de conducta para la satisfacción del cliente.

ISO 10002: Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones
Orienta para el diseño e implementación de un proceso de tratamiento de
quejas para todo tipo de actividades comerciales o no comerciales.

ISO 10003: Directrices para la resolución de conflictos de forma externa
a las organizaciones
Orienta para planificar, diseñar, desarrollar, implementar, mantener y mejorar
la resolución de conflictos externa para quejas relacionadas con el producto.

ISO 10004: Directrices para monitorear y medir la satisfacción del cliente
Orienta para establecer procesos efectivos para monitorear y medir la
satisfacción del cliente externo.

Definiciones básicas – Normas ISO 10000

Código de conducta: Promesas hechas a clientes por una organización con respecto a su comportamiento, que pretenden aumentar la satisfacción del cliente y las disposiciones relacionadas. (“Cartas de Compromiso”...)

Queja: expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

Conflicto: Desacuerdo, proveniente de una queja, presentado a un proveedor (organización) por un cliente externo.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

TECNICAS DE MONITOREO y MEDICIÓN

- Cuestionarios, encuestas, paneles (presenciales, telefónicas)
- Recepción de sugerencias, quejas y reclamos (0800-libros- buzones, correo electrónico, correo postal...)
- “Mystery shopper”, ensayos y simulación de situaciones
- Técnicas de grupo, reuniones



- Tiempo de espera
- Número de reclamos.....

- Disponibilidad del empleado
- Cortesía en el trato.....

CRITERIOS DE SATISFACCIÓN -SERVICIOS-

- **Fiabilidad** → **Habilidad para realizar el servicio de manera precisa y sin errores**
- **Capacidad de respuesta y agilidad** → **Disposición a prestar el servicio de forma rápida y personalizada**
- **Seguridad** → **Capacidad para transmitir credibilidad y confianza**
- **Empatía** → **Atención individualizada, el usuario siente que es tratado como una persona**
- **Elementos tangibles** → **Instalaciones, condiciones, empaques equipos, ambientales, señalización, formularios,**

CRITERIOS DE SATISFACCIÓN -BIENES-

- **Garantías** → **Responsabilidad por fallas, servicio post venta, Disponibilidad repuestos/recambios**
- **Información** → **“Manuales del usuario”, etiquetas, folletos**
- **Seguridad** → **En la instalación y uso posterior**
- **Características del producto** → **Inocuidad, durabilidad, versatilidad, facilidad de operación**
- **Entrega** → **Embalaje y preservación del producto, oportunidad, cumplimiento de la entrega.**