COMO GERENCIAR A QUALIDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS?

O QUE É QUALIDADE?

É o conjunto das características que atendem as expectativas dos seus clientes.

8 FATORES PARA DEFINIR QUALIDADE

1 DESEMPENHO
Reúne as funções principais que seu produto precisa ter.

2 CARACTERÍSTICAS SECUNDÁRIAS
Funções que não interferem no funcionamento do produto, mas que pode valorizar e influenciar a venda.

3 APARÊNCIA
Envolve os 5 sentidos.

4 CONFORMIDADE
O quanto o produto segue as especificações que foram definidas no momento da venda.

5 DURABILIDADE
Tempo de vida do produto até vencer ou se deteriorar.

6 CONFIABILIDADE
É a probabilidade do seu produto/serviço quebrar ou falhar. "Confiança do cliente em seu trabalho".

7 ATENDIMENTO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA
Como você soluciona os problemas e reclamações antes, durante e depois da venda.

8 QUALIDADE PERCEBIDA
A imagem e a reputação que o seu produto e seu negócio tem no mercado.

FIQUE LIGADO! A qualidade envolve diretamente o seu produto ou serviço e também o seu NEGÓCIO + VOCÊ + COLABORADORES + EMPREGADOS

COMO ATINGIR A QUALIDADE?

1 ENTENDA QUAIS SÃO AS EXPECTATIVAS DE SEUS CLIENTES.

Converse com eles e saiba o que mais importa para eles e porque compram do seu negócio.

Entenda a visão de qualidade de seus clientes.

2 ESCOLHA UM DOS FATORES QUE DEFINEM A QUALIDADE NOS QUAIS FOCARÁ.

Desempenho, características secundárias, aparência, conformidade, durabilidade, confiabilidade, atendimento e assistência técnica e qualidade percebida.

3 DEFINA SUA ESTRATÉGIA DE QUALIDADE E UM PLANO DE AÇÕES.

Esse é um passo para colocar os fatores em prática.

4 CONTROLE DE QUALIDADE

Para definir um nível satisfatório e reduzir o número de falhas que diminuem a qualidade de seus produtos e serviços.

PARA ISSO, VOCÊ PODE:

- Ouvir as reclamações dos clientes;
- Analisar uma amostra frequentemente;
- Definir uma rotina de monitoramento contínuo.

5 DEFINA AÇÕES DE MELHORIA PARA SEUS PRODUTOS/SERVIÇOS

Existem dois tipos de ações:

AÇÕES CORRETIVAS:

Corrigem os defeitos quando já acontece se for possível.

AÇÕES PREVENTIVAS:

Corrigem os defeitos quando já acontece se for possível.

DESENVOLVIDO POR
TAMOJUNTO | aliança empreendedora