

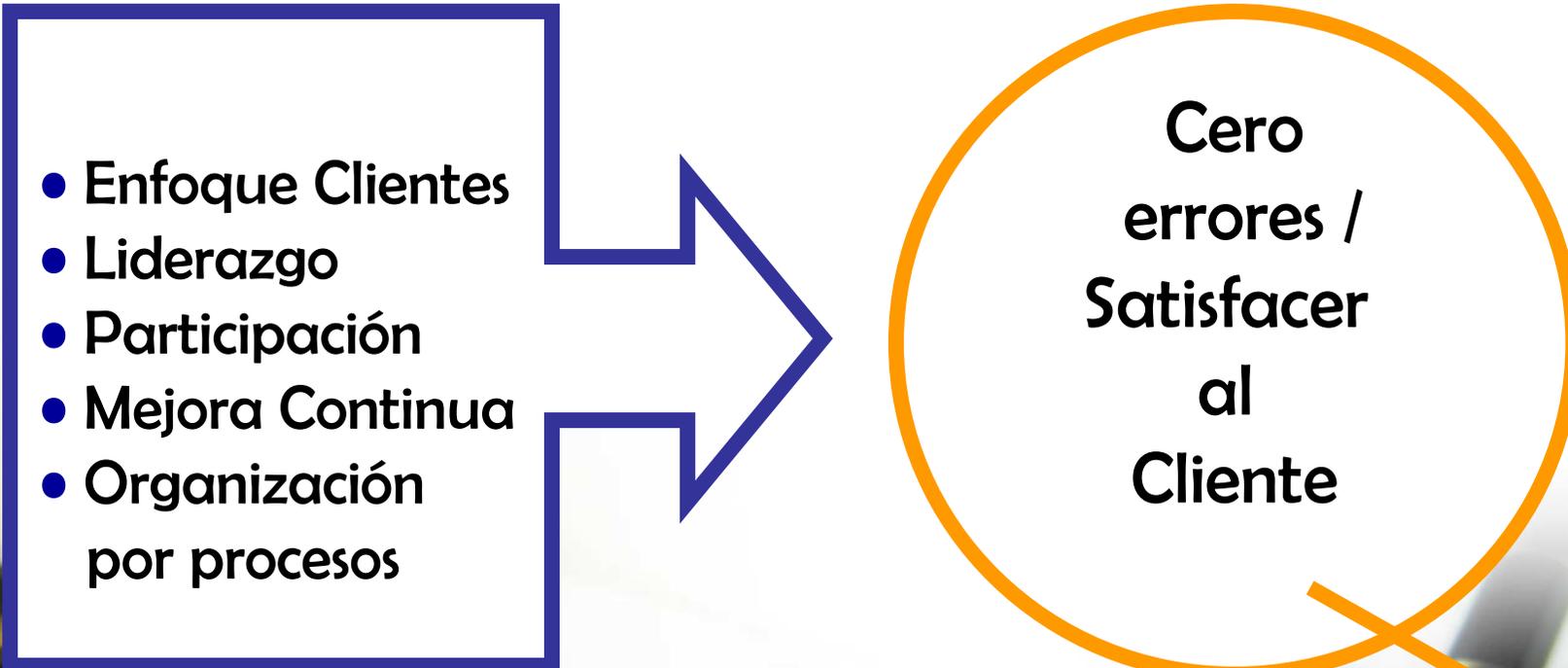
# Superar expectativas

Nuevo reto de la Calidad en Servicios

**Adolfo Ramírez Morales**

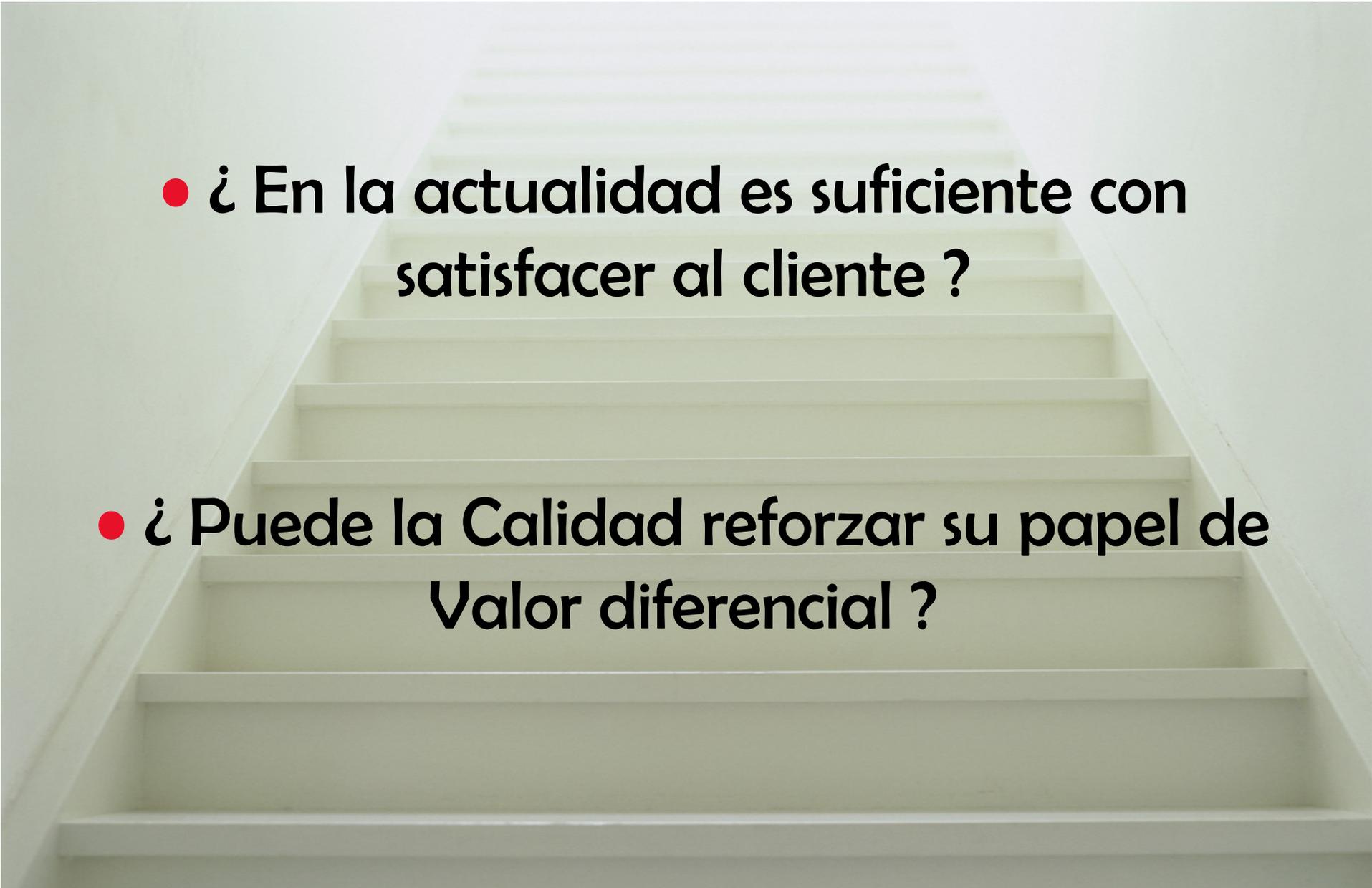
**Madrid, 22 Noviembre 2007**

## Principios y objetivos tradicionales

- 
- A diagram consisting of a blue-outlined rectangular box on the left containing a bulleted list of five principles. A large blue arrow points from the right side of this box to a large orange-outlined circle on the right. Inside the circle is the text 'Cero errores / Satisfacer al Cliente'. The background of the slide is a blurred image of mechanical gears and a fountain pen resting on a document.
- Enfoque Clientes
  - Liderazgo
  - Participación
  - Mejora Continua
  - Organización por procesos

**Cero  
errores /  
Satisfacer  
al  
Cliente**

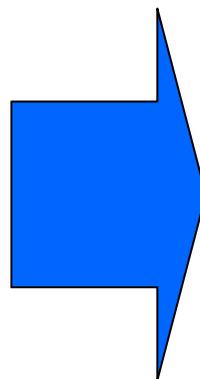
Pero .....

- 
- ¿ En la actualidad es suficiente con satisfacer al cliente ?
  - ¿ Puede la Calidad reforzar su papel de Valor diferencial ?

El nuevo reto parece claro .....

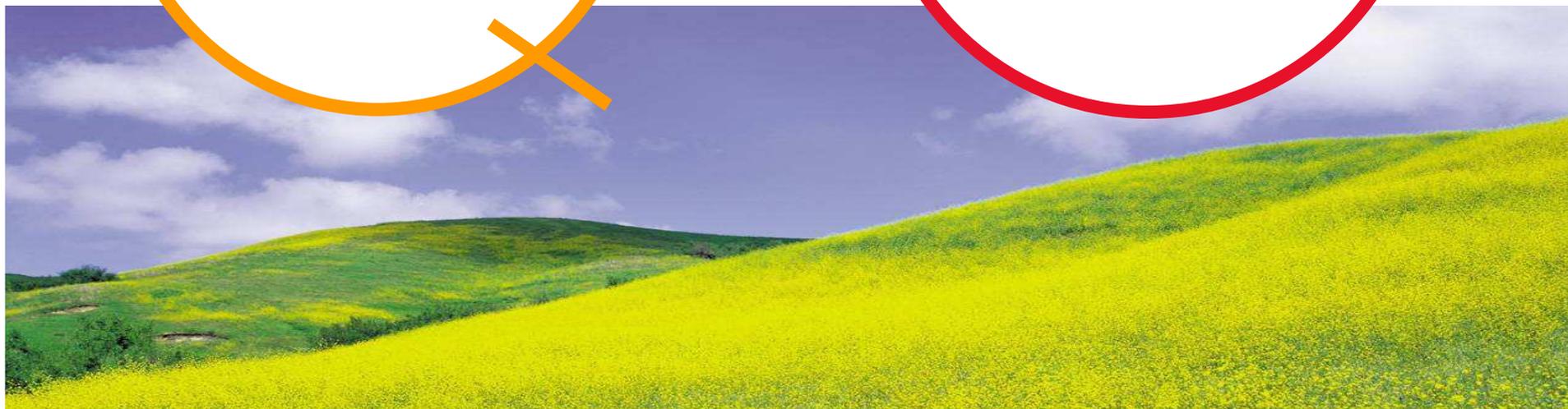
DE

Cero  
errores /  
Satisfacer  
al  
Cliente



A

Superar las  
Expectativas de  
los Grupos de  
Interés



.... y marcará diferencias entre las Empresas



Hacerlo bien es lo normal, si lo haces mal “no estas en el mercado”.  
Hay que dar un paso más “hay que sorprender al mercado”

## Las Claves del nuevo paradigma .....

1. Identificar los Grupos de Interés de la Empresa
2. Identificar las expectativas de cada uno de ellos
3. Desarrollar los proyectos / actuaciones
4. Ejecutar / Evolucionar
5. ....



## Grupos de Interés

- **Clientes**
- **Clientes potenciales**
- **Empleados**
- **Accionistas**
- **Proveedores**
- .....

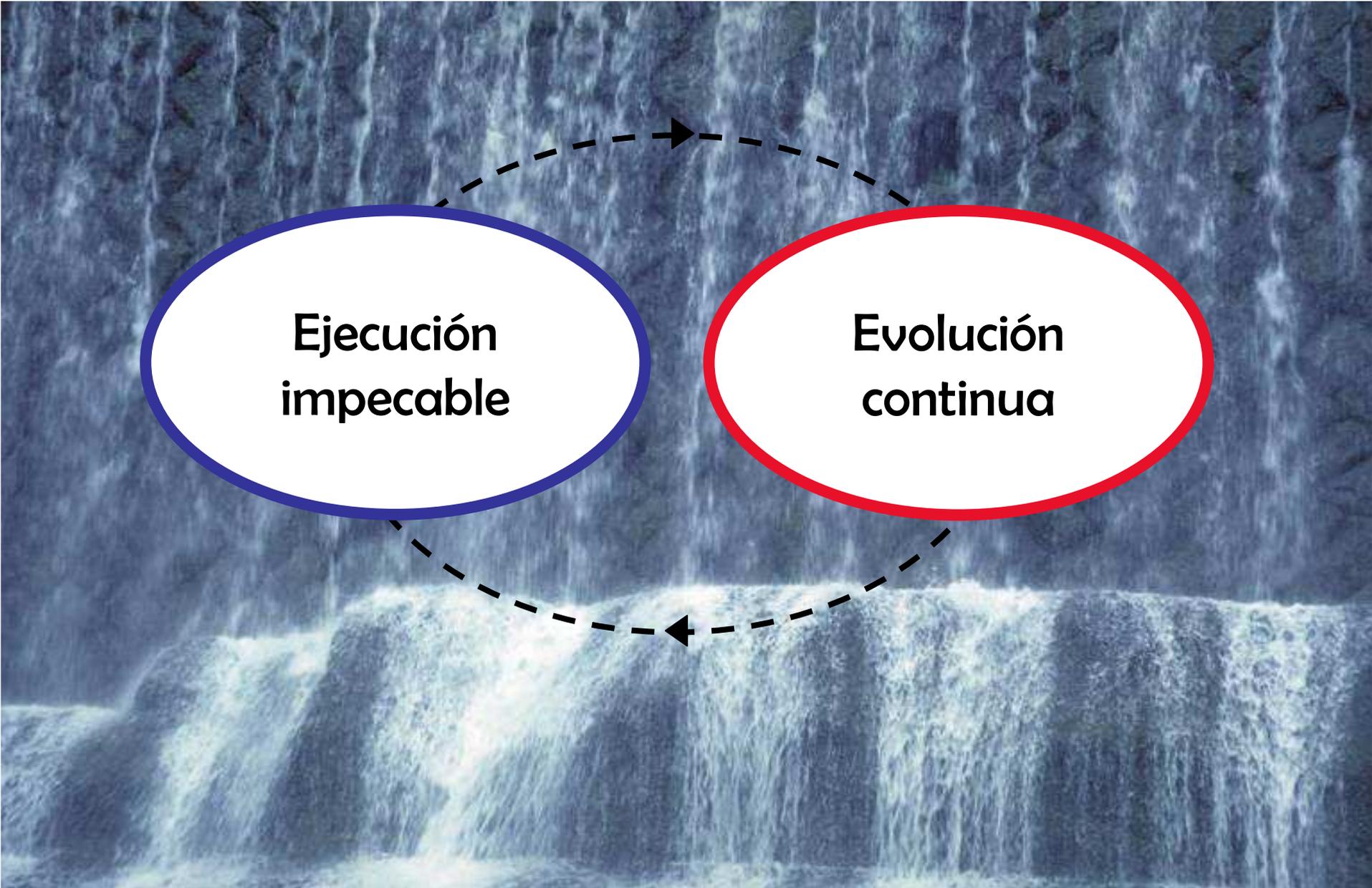


## Identificación de expectativas

1. Participación
2. Focus groups
3. Paneles
4. Encuestas
5. Estudios de mercado
6. ....

La participación cubre una de las primeras expectativas



The background of the slide is a photograph of a waterfall with multiple tiers. Overlaid on this image are two ovals: a blue one on the left and a red one on the right. A dashed black arrow curves from the top of the blue oval to the top of the red oval, and another dashed black arrow curves from the bottom of the red oval back to the bottom of the blue oval, forming a circular path.

Ejecución  
impecable

Evolución  
continua

**Algunas “expectativas” implantadas .....**

# el compromiso bancaja

-  1 Nuestros contratos, sin letra pequeña y más claros.
-  2 Antes de realizar cualquier operación, informamos de su coste.
-  3 Avisamos por SMS de falta de saldo en cuenta o impagos.
-  4 No devolvemos los recibos del hogar.
-  5 No cobramos comisiones a jóvenes ni mayores por sus cuentas.

.....



## **Pioneros en Banca Cívica**

Banca Cívica es ocuparnos de nuestros clientes, originar y traspasarles derechos que hasta hace poco no existían o sólo pertenecían a quienes dirigían las Entidades financieras.

Los clientes de Caja Navarra tienen derechos:

1. Eligen y deciden
2. Saben cuánto ganamos con ellos
3. ....

HOME

0€ en comisiones

Ofertas exclusivas

Preguntas frecuentes



COMISIONES  
DE SERVICIO\*  
INDEFINIDAMENTE

[Infórmese aquí >>](#)

clientes  
particulares  
+  
autónomos  
comercios  
inmigrantes  
accionistas  
universitarios

Haz clic sobre tu colectivo para ver  
las condiciones

25%  
DE AHORRO  
EN GRANDES EMPRESAS

[Infórmese aquí >>](#)



(\* Ver condiciones y requisitos en las bases del plan.

Bases

Condiciones para: Particulares Autónomos Comercios Inmigrantes Accionistas Universitarios

Queremos  
ser tu banco

Si deseas enviar esta información hazlo desde aquí **ENVIAR**





### Microcréditos Sociales

Los Microcréditos Sociales son las operaciones de préstamo personal de **hasta 15.000 €** que se utilizan para **financiar proyectos de autoempleo** promovidos por personas que padecen exclusión financiera y precisan **asesoramiento para concretar y desarrollar su idea de negocio**.



### Microcréditos Financieros

Los Microcréditos Financieros son las operaciones de préstamo personal de **hasta un máximo de 25.000 €** que se dirigen a **financiar pequeños negocios**, promovidos por personas con recursos económicos limitados.



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD



**MUCHAS GRACIAS**