

En la Figura 4.3 se muestra con unos círculos qué ocurre cuando se equilibran estos tres elementos clave de la Calidad, y qué ocurre cuando no hay coincidencia.

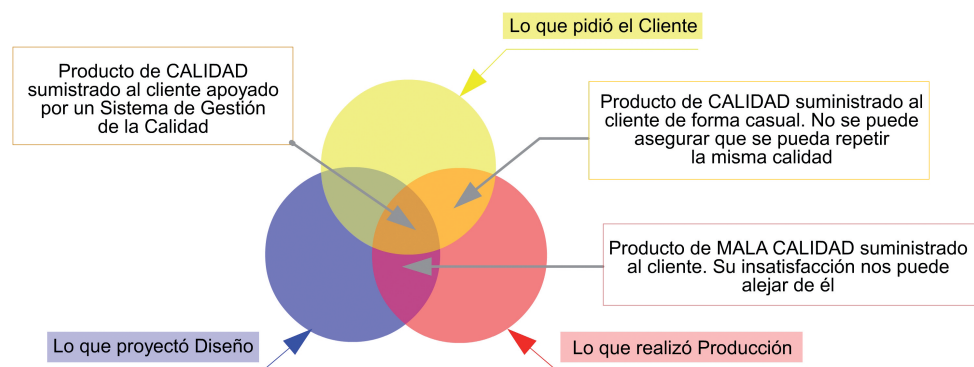


Figura 4.3. Cuando se consigue diseñar y producir exactamente lo que el cliente desea es cuando se consigue la Calidad

4.2 Las necesidades del cliente



Figura 4.4. Situación que puede ocurrir en una empresa en que el cliente no es lo más importante

Para poder ofrecer un producto de calidad es muy importante que esté diseñado y pensado según las expectativas del cliente actual y que posea la última tecnología. Además debe ser fabricado en sistemas de producción de alta tecnología y ser comercializado por personas que conecten y den confianza a los clientes.

El departamento de marketing se encarga de estudiar con detalle las necesidades de los clientes, para después convertirlas en especificaciones técnicas. El departamento de diseño y de producción colabora en esta tarea desarrollando productos que realmente coincidan con los que los clientes desean.

Muchas veces se olvida que no hay empresa sin clientes.

Un producto no es bueno a no ser que lo diga el cliente.

Un servicio no es rápido a menos que lo aprecie el cliente.

LOS CLIENTES SATISFECHOS

Son más fieles

Compran productos y servicios adicionales

Normalmente son menos sensibles al precio que otros clientes

Figura 4.5. Lo más importante es conseguir clientes satisfechos