



*“Si no lo
puede
medir, no lo
puede
gestionar.”*

Peter Drucker

SALVA INDUSTRIAL S.A.

Tras cerca de 60 años dedicados a la fabricación de hornos y soluciones para panadería, pastelería y hostelería SALVA se ha consolidado como una **empresa líder en el sector**.

Dispone de **3 delegaciones comerciales** (Madrid, Barcelona y Valencia). Su calidad les ha llevado a la exportación de sus productos a más de 80 países de los 5 continentes contando con **dos filiales** propias en Francia y Chile.

SALVA Industrial S.A. está certificada con la **ISO 9001** en todo su proceso de Diseño, Fabricación y Atención al cliente, con lo que controla y persigue lograr:

1. Satisfacción permanente de nuestro cliente.
2. Ser competitivos en el mercado.
3. Formación del personal.
4. Resolución de problemas.
5. Planificación.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

- 1.- Establecer una metodología y una sistemática de trabajo que permita la medición y el análisis de la satisfacción de los clientes.**
- 2.- Que la medición de la satisfacción de los clientes incremente la percepción de valor que les ofrece Salva Industrial S.A y se traduzca en un incremento de las ventas.**
- 3.- Sistema que permita cumplir con las exigencias de la normativa ISO 9000:2000.**

ACCIONES TOMADAS

Contratación de las "Soluciones para Preguntar" y realización de la consultoría con un consultor de Feedback Networks. Las distintas fases del proyecto que se realizaron se resumen en:

Fase de análisis: Se abordó con el objetivo de conocer los datos cuantitativos y cualitativos (indicadores) que se quieren medir sistemáticamente por parte de la empresa y la muestra de clientes a utilizar.

Fase de diseño: Se diseñó un cuestionario para la toma de datos.

“Si no puedes medir lo que quieres, acabarás queriendo lo que puedes medir”

Tom Peters

Fase de actuación: El canal que se decidió utilizar para la realización del trabajo de campo fueron **entrevistas telefónicas realizadas por personal de la propia empresa** de forma sistemática durante dos o tres meses al año (para la posterior obtención de comparativas anuales).

Fase de procedimientos: El proyecto ha sido **liderado por el departamento comercial**. Este es el responsable de la formación del personal que realiza el trabajo de campo, del seguimiento y gestión de la toma de datos, y del posterior análisis de la información para la toma de decisiones.

RESULTADOS

- 1.- Se dispone de una **solución para la medición sistemática de la calidad que perciben** los clientes en los productos y servicios que les ofrece Salva Industrial S.A. Solución que les **reporta diariamente información detallada para la toma de decisiones**.
- 2.- Las "Soluciones para Preguntar" les ha permitido **realizar el trabajo de campo mediante encuestas telefónicas desde la propia empresa**. Con el consiguiente **ahorro** de dinero que suponía la externalización de las mismas.
- 3.- Al realizar la encuesta desde la propia empresa se realiza una pregunta comercial al final del cuestionario. Si el cliente necesita algún producto o servicio se le **redirige la llamada al departamento correspondiente**.
- 4.- La realización en sí de la encuesta de satisfacción ha **incrementado la percepción de valor** en los productos y servicios que ofrece Salva Industrial S.A.
- 5.- Con la información obtenida están definiendo unos planes **de acción de mejora** que fidelicen a los clientes ofreciéndoles mejores soluciones adaptadas a sus necesidades y el **correcto cumplimiento de la normativa ISO 9000:2000**.

LA INFORMACIÓN VIVA

Si está interesado en ver cómo funcionan las "Soluciones para Preguntar" estamos a su disposición para hacerle una presentación donde le mostremos todas sus

Gracias por el tiempo que nos ha prestado,

Dpto. Atención al Cliente