



Iberia

**Más seguridad.  
Más valor.**

### Información de producto sobre el tema ServiceQualität

En tiempos de aguda competitividad, alta presión sobre los costes y mercados saturados, lo importante no es solamente ganar nuevos clientes, sino ante todo mantener los clientes existentes. Se presupone la calidad y la relación precio-prestaciones, en cambio la calidad de servicio ha de exceder las expectativas de los clientes. Solamente así el servicio puede convertirse en una ventaja competitiva decisiva. Y quien se sienta en buenas manos, le recomendará a otros.

De modo que el cliente se convierte en un excelente y fiable transmisor de publicidad. Pero, ¿quién decide qué es un buen servicio? Principalmente el cliente y evaluadores neutrales. Por eso desde TÜV SÜD Iberia ofrecemos la certificación „ServiceQualität“. Con ello, usted recibe más que un certificado y un sello, también obtiene valiosa información sobre su empresa que puede utilizar para su continua mejora. ¡No deje al azar la calidad de su servicio!

# ServiceQualität – a favor del cliente

Crear Confianza. Optimizar el éxito.

TÜV SÜD Iberia, S.L.U.

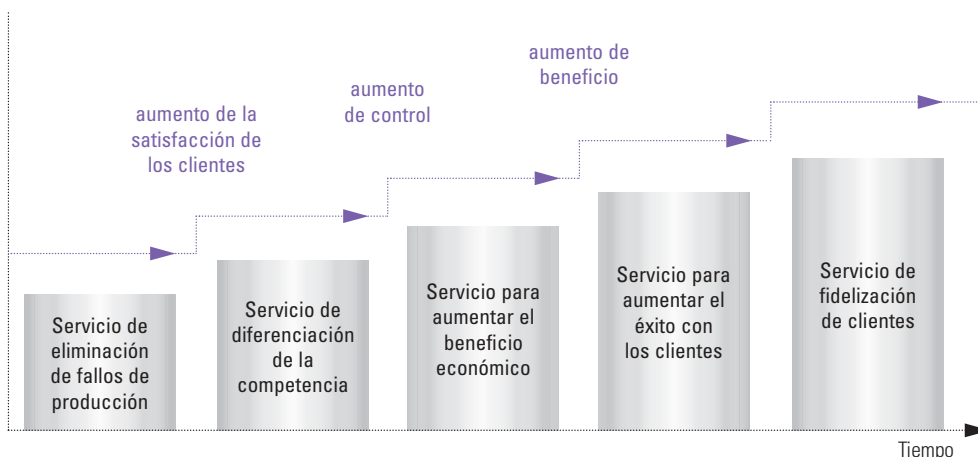
TÜV®





## ServiceQualität – El Plus que sale a cuenta

En el servicio al cliente lo más importante es la atención personalizada, así como obtener la máxima información para detectar las necesidades del cliente. Usted como empresa orientada al servicio determinará los objetivos que servirán de base y los podrá modificar según la situación de mercado y sus necesidades:



Sea cual sea la posición de la escala en que se encuentre su empresa en este momento, la dirección siempre tiene que preguntarse si los servicios ofrecidos o planeados y la satisfacción del cliente están en una relación económicamente razonable. Porque la mejora del servicio, y con ello la satisfacción del cliente, lleva consigo un aumento en los gastos. Lamentablemente estos gastos suelen estar ocultos. Para poder considerarlos, la calidad de servicio tiene que ser medible y esto lo conseguirá con el apoyo de TÜV SÜD Iberia.

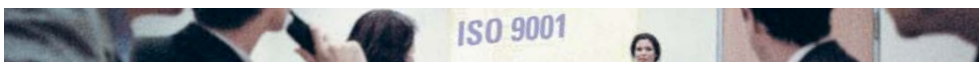
## „Paso a paso” mejorando la calidad

En el proceso de auditoría evaluamos la **cultura vivida del servicio** y su **fiabilidad**, así como la **gestión de reclamaciones** y la **calificación del personal** en relación con la atención al cliente.

Revisamos el cumplimiento de estos criterios a través de cuestionarios específicos del sector, haciéndonos pasar por clientes (cliente fantasma) y realizando encuestas a sus clientes.

En conjunto con un seguimiento anual aplicamos todos los métodos habituales y realizables para evaluar la satisfacción de sus clientes y la calidad de su servicio.

Para usted, „ServiceQualität” también puede representar un paso importante hacia la gestión de la calidad. A pesar de que la auditoría es un procedimiento propio, puede ser combinada con otras certificaciones de sistemas y ser un punto de partida para una certificación según la norma ISO 9001.





## Cuatro pasos hacia un resultado óptimo

- Durante la **revisión documental**, se identifican y valoran los servicios ofrecidos por la empresa. Así como se realiza la evaluación de la gestión de las reclamaciones de los clientes.
- En la **auditoría in situ** observamos p.ej. cómo los empleados asesoran a sus clientes.
- Permaneciendo de incógnito, realizamos un **análisis tipo „Cliente Fantasma”**, actuamos como clientes efectuando compras de prueba, llamadas telefónicas (p.ej. al Call Center) e incluso enviando e-mails solicitando información del servicio ofrecido.
- Mediante las **encuestas al cliente**, orientadas hacia el resultado del servicio ofrecido, averiguamos el grado de satisfacción de los consumidores finales con los servicios ofrecidos por la empresa.

Los resultados de la certificación serán resumidos en un informe de auditoría, al que añadimos sus oportunidades de mejora para la optimización de la gestión de la atención a los clientes.

## Nuestra competencia es su éxito

La certificación es una cuestión de confianza. Para que la certificación beneficie a su empresa interna y externamente, la acertada elección de la entidad certificadora es de suma importancia. La reputación y la competencia tienen prioridad, TÜV SÜD Iberia le ofrece ambas cosas.

## Un certificado y un sello comprobando su compromiso



Después de una auditoría satisfactoria le entregamos el logo de certificación „ServiceQualität” sin límite de plazo. **Evaluamos anualmente el cumplimiento de los criterios de la certificación.** En combinación con el logo recibirá el certificado. Así, su empresa podrá comunicar su compromiso mediante catálogos, tarjetas de visita, carteles, página web, etc.

## Ganar colaborando

Las empresas certificadas se benefician a través de:

- nuestro logo de certificación reconocido a nivel mundial
- figurar en el listado de nuestra página web ([www.service-qualitaet.com](http://www.service-qualitaet.com))
- las relaciones públicas realizadas conjuntamente
- un intercambio continuo con otros clientes y el envío de información actualizada

**TÜV ServiceQualität – nuestro know-how para su éxito.**





Iberia



[www.tuev-sued.es/calidad\\_de\\_servicio](http://www.tuev-sued.es/calidad_de_servicio)

## Nuestra experiencia – su ventaja

Con mucho gusto le apoyaremos en la mejora de la calidad de servicio y con la satisfacción de sus clientes. Le acompañamos hasta recibir la certificación. Comunique su compromiso excelente con la calidad a través de nuestro logo de certificación y nuestro certificado. ¡Solicite hoy su presupuesto para la certificación!

## Solicitud de Presupuesto

Empresa: .....

Persona de contacto: .....

Cargo: .....

Dirección: .....

C.P., Localidad: .....

Tel./Fax: .....

Email: .....

Número de empleados: ..... Número de emplazamientos: .....

Número de servicios subcontratados (p.ej. Call Center): .....

¿Ya se están realizando encuestas a clientes regularmente?  Si  No

¿Se están realizando continuamente análisis de cliente fantasma (Mystery Shopping)  Si  No

✉ Por favor remítanos este cuestionario por fax o correo a la dirección abajo indicada. ¡Muchas gracias!

TÜV SÜD Iberia, S.L.U.

C/Frederic Mompou, 4A, 1º 4ª  
08960 Sant Just Desvern (Barcelona)  
España  
Tel: +34 - 93 490 22 20  
Fax: +34 - 93 490 29 04  
info@tuev-sued.es

