



OfiCalidad

El programa especializado en el control y calidad de su negocio

En las Empresas, no se hace lo que se dice,
SE HACE LO QUE SE CONTROLA

Sólo se puede mejorar lo que
SE PUEDE MEDIR

¿Solución?
Check-list y Encuestas

• **PERCEPCIÓN**
Lo importante no es (cómo creemos que) somos... lo importante es cómo nos ven nuestros clientes, cómo nos perciben... y saberlo para poder actuar

Ofimática

25 aniversario

¿QUÉ SON LAS CHECK-LIST?

En su Empresa (Hotel, Restaurante, Agencia, Comercio, Almacén... qué más da) le gustaría que el luminoso estuviera limpio y con todas las luces funcionando, que en Recepción estuviera el personal uniformado, los folletos ordenados y a la mano, las sillas colocadas, no hubiera cajas en medio, funcionando los ordenadores, teléfonos, fax, alarmas... que los productos estén etiquetados, el inventario realizado cada cierto tiempo prefijado, con una variación objetiva, que tengamos el día "n" de cada mes la información contable, de ventas o producción acordada, que haya hecho.....

Todos sabemos, o hemos pensado muchas veces (incluso diseñado listas), aquellas áreas ("cosas") que deberíamos controlar más porque deberían ser o estar de una forma determinada.... nos gustaría controlar e ir mejorando...

Pero nos falta la herramienta para "normalizar" el proceso, tanto el formulario como la periodicidad... y poder medirlo: la foto actual y su tendencia.

Las check-list de **OFICALIDAD** nos van a permitir:

- Establecer Departamentos, Áreas, Zonas... a controlar
- Controlar Actividades/Acciones
- Dar Pesos específicos a cada línea de control / acción
- Medir Resultados periódicamente
- Ver la Evolución temporal en general y por áreas



CHECK-LIST CONTROL GENERAL MENSUAL					
Controlador: _____		Fecha: _____			
ÁREAS DE CONTROL SOMÁTICAS A EVALUACIÓN					
	1 Muy Mal		2 Mal		
	3 Regular		4 Bien		
	5 Muy Bien		6 Excelente		
					Puntuación
Activación	Pond.	Eval.	Puntuac.	Medidas a tomar	
IMAGEN EXTERNA					
Señales luminosas a controlar	1				
Estado de limpieza	1				
Funcionamiento de equipos	1				
Disponibilidad de folletos	1				
Orden de sillas	1				
Presencia de cajas	1				
Funcionamiento de equipos	1				
TOTAL					
Muy Mal	0 - 10				
Mal	11 - 21				
Regular	22 - 31				
Bien	32 - 41				
Muy Bien	42 - 51				
Excelente	52 - 61				
IMAGEN INTERNA					
Personal y uniformes	1				
Materiales publicitarios	1				
Decoración exterior	1				
Mobiliario	1				
Orden y limpieza	1				
Equipos y sistemas	1				
Equipos y orden	1				
Seguridad	1				
TOTAL					
Muy Mal	0 - 9				
Mal	10 - 18				
Regular	19 - 28				
Bien	29 - 38				
Muy Bien	39 - 48				

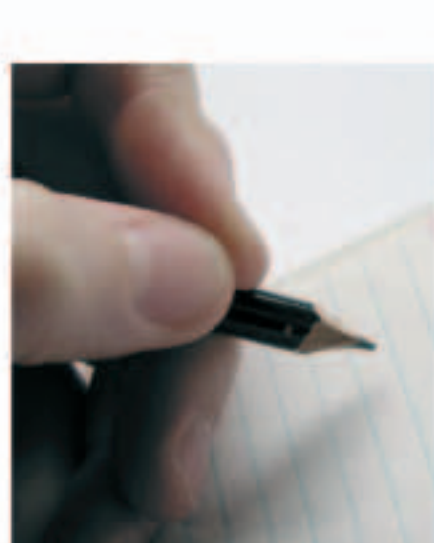
CHECK-LIST CONTROL GENERAL MENSUAL					
Controlador: _____		Fecha: _____			
ÁREAS DE CONTROL SOMÁTICAS A EVALUACIÓN					
	1 Muy Mal		2 Mal		
	3 Regular		4 Bien		
	5 Muy Bien		6 Excelente		
					Puntuación
Activación	Pond.	Eval.	Puntuac.	Medidas a tomar	
IMAGEN EXTERNA					
Señales luminosas a controlar	1				
Estado de limpieza	1				
Funcionamiento de equipos	1				
Disponibilidad de folletos	1				
Orden de sillas	1				
Presencia de cajas	1				
Funcionamiento de equipos	1				
TOTAL					
Muy Mal	0 - 10				
Mal	11 - 21				
Regular	22 - 31				
Bien	32 - 41				
Muy Bien	42 - 51				
Excelente	52 - 61				

ENCUESTAS

A menudo hemos deseado (soñado) con saber lo que piensan de nosotros nuestros clientes, incluso a veces nos hemos atrevido a diseñar iii y enviar !!! alguna encuesta... pero, como en el apartado anterior, si no tenemos una herramienta que convierta esto en costumbre, que registre los datos, los evalúe y nos muestre la evolución de cada área.... no nos sirve y no seguiremos más.

Con el módulo **Encuestas** de **OFICALIDAD** podrá:

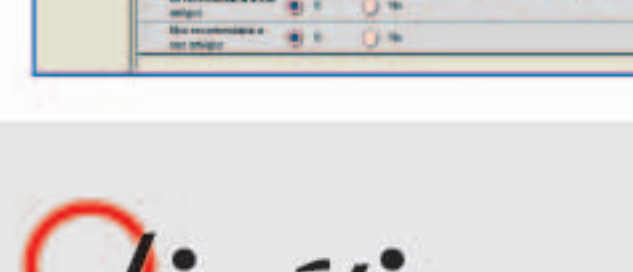
- Establecer Apartados/Preguntas
- Ponderarlas
- Diseñar Campañas
- Encuestas Anónimas
- Encuestas personalizadas y/o sectoriales
- Fichero Encuestados, integrado o no con su programa de gestión
- Envío y Registro de Datos
- Medición Resultados
- Ver la Evolución



VERANO 2006 PAQUETES VACACIONALES					
ATENCIÓN PERSONAL					
Atención personal	1	Muy Mal	2	Mal	3
Atención al cliente	1	Muy Mal	2	Mal	3
Comercialización	1	Muy Mal	2	Mal	3
Atención al cliente	1	Muy Mal	2	Mal	3
DESEMPEÑO					
Atención personal	1	Muy Mal	2	Mal	3
Atención al cliente	1	Muy Mal	2	Mal	3
Comercialización	1	Muy Mal	2	Mal	3
Atención al cliente	1	Muy Mal	2	Mal	3
VALOR					
Atención personal	1	Muy Mal	2	Mal	3
Atención al cliente	1	Muy Mal	2	Mal	3
Comercialización	1	Muy Mal	2	Mal	3
Atención al cliente	1	Muy Mal	2	Mal	3
TOTAL					
Muy Mal	0 - 10				
Mal	11 - 21				
Regular	22 - 31				
Bien	32 - 41				
Muy Bien	42 - 51				
Excelente	52 - 61				

EVALUACIÓN Y EVOLUCIÓN

Viajes TU AGENCIA					
ÁREAS DE CONTROL SOMÁTICAS A EVALUACIÓN					
	1 Muy Mal		2 Mal		
	3 Regular		4 Bien		
	5 Muy Bien		6 Excelente		
					Puntuación
Activación	Pond.	Eval.	Puntuac.	Medidas a tomar	
IMAGEN EXTERNA					
Señales luminosas a controlar	1	Muy Mal	2	Mal	3
Estado de limpieza	1	Muy Mal	2	Mal	3
Funcionamiento de equipos	1	Muy Mal	2	Mal	3
Disponibilidad de folletos	1	Muy Mal	2	Mal	3
Orden de sillas	1	Muy Mal	2	Mal	3
Presencia de cajas	1	Muy Mal	2	Mal	3
Funcionamiento de equipos	1	Muy Mal	2	Mal	3
TOTAL					
Muy Mal	0 - 10				
Mal	11 - 21				
Regular	22 - 31				
Bien	32 - 41				
Muy Bien	42 - 51				
Excelente	52 - 61				
IMAGEN INTERNA					
Personal y uniformes	1	Muy Mal	2	Mal	3
Materiales publicitarios	1	Muy Mal	2	Mal	3
Decoración exterior	1	Muy Mal	2	Mal	3
Mobiliario	1	Muy Mal	2	Mal	3
Orden y limpieza	1	Muy Mal	2	Mal	3
Equipos y sistemas	1	Muy Mal	2	Mal	3
Equipos y orden	1	Muy Mal	2	Mal	3
Seguridad	1	Muy Mal	2	Mal	3
TOTAL					
Muy Mal	0 - 9				
Mal	10 - 18				
Regular	19 - 28				
Bien	29 - 38				
Muy Bien	39 - 48				
Excelente	49 - 58				



[Central] JAÉN Ortega Nieto, 20 • 23009 • ☎ 902 250 144 • pcrusz@ofi.es
 [Delegación] NORTE ☎ 942 361 783 • ofinorte@ofi.es
 [Delegación] CENTRO ☎ 639 218 935 • madrid@ofi.es

www.ofi.es