

Beneficios que aporta un sistema de gestión de calidad

La marca theQhair

Atrás quedan los tiempos de bonanza, de crecimiento fácil, ahora las empresas se enfrentan a un crecimiento moderado.

El sistema de gestión de la calidad posibilita obtener la confianza del consumidor, aportando al mismo tiempo las bases que permiten mantener un crecimiento de ingresos a la vez que una reducción de costes y un aumento de la productividad.

Beneficios y ventajas

Ventajas del sistema para las empresas

- Mejora de la gestión empresarial, que se refleja en la excelencia del producto y por tanto de la competitividad.
 - Se generan mejoras en los procesos: la mejora de procesos, documentación normas, manuales, organización, formación se traduce en que los elementos están mejor organizados, todos saben que tienen que hacer, los inputs de un proceso están enlazados con los outputs del proceso precedente, todo ello conlleva a un aumento de la productividad.
 - Se mejora la organización interna, al establecerse una comunicación más fluida, con responsabilidades y objetivos de calidad establecidos.
- Mejora de la eficacia de las herramientas empresariales.

- Incremento de la rentabilidad, esto es consecuencia de los dos puntos anteriores que posibilitan menores costos y también es consecuencia de la mayor confianza que genera en los clientes, como consecuencia de aportar mayor calidad en los productos y servicios
- Mejora la capacidad de respuesta y flexibilidad ante las oportunidades cambiantes del mercado. El reto de los negocios es ser capaz de anteponerse a las necesidades del mercado. Los mercados están muy fragmentados, al igual que los clientes, innovaciones tecnológicas constantes cambian las estructuras y las formas de trabajar. Hay que anticiparse a las necesidades de los clientes, la enorme competencia premia a quien se anticipa. Los salones tienen que buscar el conocer a los clientes, tener conocimiento importante del mercado y una organización que le permita una respuesta ágil y rápida, a las nuevas necesidades.
- Aumento de la formación del personal, lo que redundará en un refuerzo de la motivación de éste y contribuye a su integración.
 - Mejora la motivación y el trabajo en equipo, lo que da mayores posibilidades de alcanzar metas y objetivos de calidad propuestos. Es necesaria la formación y el desarrollo del liderazgo en los directivos, lo que permite una capacidad de cambio y esfuerzo.
- Mayor satisfacción del cliente, debido a que el Sistema de Calidad permite conocer las expectativas de éste.
 - Empleados involucrados. Un buen servicio al cliente significa que los empleados están gastando tiempo usando sus habilidades para mejorar el negocio. En vez de enfrentarse con el mismo problema repetidamente, los empleados dan los pasos necesarios para satisfacer al cliente pero también para prevenir que el problema ocurra de nuevo. El empleado deja una impresión positiva en el cliente, lo cual afecta directamente al resultado del salón. Es una situación en la que todos ganan: el cliente, la compañía y el empleado.
- Inmersión en un proceso de mejora continua del establecimiento.
- Reconocimiento por parte del sector y del cliente.

- Refuerza la confianza del cliente al observar que el salón suministra los productos y los servicios con calidad. Mejora de la imagen al demostrar que la satisfacción del cliente es su principal preocupación.
- Aumenta la fidelidad de los clientes, el boca a boca
- Consecuencia de lo anterior es una mejor posición en el mercado.
- Utilización de la "Q" como instrumento de promoción y comercialización.

Beneficios del sistema para el cliente

- Garantía de calidad de los productos y servicios ofrecidos por los establecimientos certificados.
- Participación del cliente en la mejora continua del establecimiento certificado (tratamiento de quejas, reclamaciones, sugerencias y sistemas de encuestas).
- Mayor confianza en la profesionalidad del personal.
- Cumplimiento de las expectativas y necesidades del cliente al adecuar los servicios a las mismas
- Mayor seguridad en la elección del establecimiento.
- Lealtad de los clientes El servicio al cliente de buena calidad significa lealtad de los mismos.
 - Si el salón realmente cumple y excede las expectativas del cliente, él dudará sobre usar los servicios de un competidor. A menudo, los competidores ingresan en el sector y ofrecen sus servicios a un precio más bajo. El líder puede evitar una "guerra de precios" ofreciendo y manteniendo un servicio al cliente de calidad. Cuando los clientes confían en este servicio, se mantienen leales al salón.