SEDUCIR Y SATISFACER A LOS CLIENTES

PLAN
SATISFACCIÓN
CLIENTE
2014-2016

POLÍTICA DE CALIDAD DEL GRUPO RENAULT

CONFORMIDAD

CALIDAD PERCIBIDA

DURABILIDAD

SERVICIO

ADECUACIÓN A LAS EXPECTATIVAS CLIENTE

REACTIVIDAD

COMUNICACIÓN

EL PLAN SATISFACCIÓN CLIENTE EN 7 EJES

- **CONFORMIDAD** – Aplicar los estándares en todos los métiers, a lo largo de todo el proceso y en todo el mundo
- **CALIDAD PERCIBIDA** – Diseñar y fabricar vehículos atractivos y bien acabados
- **DURABILIDAD** – Diseñar y fabricar vehículos sin averías y con un correcto envejecimiento
- **SERVICIO** – Atender y tratar bien a los clientes, en venta y en posventa
- **ADECUACIÓN A LAS EXPECTATIVAS CLIENTE** – Asegurar que ofrecemos vehículos y servicios que corresponden a las expectativas cliente
- **REACTIVIDAD** – Ser capaces de reaccionar rápidamente ante un problema del cliente
- **COMUNICACIÓN** – Ser reconocidos por los colaboradores, los clientes y los líderes de opinión como un líder en materia de calidad

Cada uno de estos ejes cuenta con planes de acción en los diferentes métiers

“En el marco del Plan Renault Drive the Change, la Calidad es un eje estratégico del Grupo. Nuestra ambición es mejorar la satisfacción del cliente y ser reconocidos como uno de los constructores de automóviles líder en términos de calidad de productos y de servicios, en cada región y en cada segmento de mercado. La puesta en marcha de la Política de Calidad se basa, sobre todo, en el despliegue del Plan de Satisfacción del Cliente (PSC).

Os pido que os comprometáis con la puesta en práctica de esta Política de Calidad y actuéis siempre en beneficio de la satisfacción de los clientes”.

Philippe PRÉVEL
VP, Quality Group

Quality department

DRIVE THE CHANGE

RENAULT