I'm not a bot

Gestao da qualidade em serviços

Longe de ser apenas uma tendência ou modismo, a busca pela excelência na entrega de serviços é uma necessidade cada vez mais evidente no cenário competitivo atual, por esse motivo realizar uma boa gestão de qualidade é indispensável. A gestão da qualidade desempenha um papel fundamental em moldar a experiência do cliente e, por consequência, garantir a satisfação e fidelidade do público. Mas não se trata apenas de um benefício para os clientes; essa abordagem também promove melhorias internas, eficiência operacional e resultados mais expressivos para as empresas. Ao longo deste texto, exploraremos como a gestão da qualidade pode ser aplicada de forma estratégica, englobando processos, pessoas e tecnologia. Veremos como essa abordagem pode transformar o atendimento ao cliente em um diferencial competitivo, bem como impulsionar o sucesso e a longevidade do negócio no mercado. Com exemplos concretos e dicas práticas, vamos mergulhar no universo da gestão da qualidade e entender como ela pode ser uma aliada poderosa para alcançar a excelência nos serviços, conquistar a confiança dos clientes e se destacar em um mercado cada vez mais exigente. A gestão da qualidade em serviços é uma abordagem que visa garantir a excelência e satisfação dos clientes em empresas que oferecem serviços. É um conjunto de práticas, processos e estratégias que as organizações implementam para assegurar que seus serviços atendam ou até mesmo superem as expectativas dos clientes, resultando em experiências positivas e fidelidade à marca. Imagine que, ao utilizar um serviço, você espera que ele seja prestado de maneira eficiente, confiável e que atenda suas necessidades específicas, certo? A gestão da qualidade em serviços busca justamente alcançar esses objetivos, assegurando que cada etapa do processo seja cuidadosamente planejada, executada e monitorada. Ao adotar essa prática, as empresas têm a chance de identificar pontos de melhoria em seus serviços, corrigir possíveis falhas e, consequentemente, aprimorar a satisfação dos clientes. Isso também pode levar a um diferencial competitivo no mercado, uma vez que clientes satisfeitos tendem a compartilhar suas experiências positivas com outras pessoas. A gestão da qualidade em serviços envolve o engajamento de toda a equipe, desde os colaboradores que lidam diretamente com os clientes até os gestores responsáveis pelo planejamento estratégico. Ela pode incluir o desenvolvimento de indicadores de desempenho, a realização de pesquisas de satisfação, a padronização de processos e a oferta de treinamentos para capacitar os profissionais. A gestão da qualidade capacita as equipes a identificar e corrigir falhas antes que se tornem problemas. Mas se atente: ao buscar a melhoria contínua na qualidade dos serviços, as empresas demonstram que estão comprometidas em atender às necessidades e desejos dos clientes de forma efetiva, o que gera uma relação de confiança e fidelidade. A gestão da qualidade em serviços é um pilar estratégico para qualquer empresa que deseja prosperar e se destacar no mercado altamente competitivo de hoje. Essa prática traz uma série de benefícios que podem impulsionar o sucesso de uma empresa e melhorar sua posição no mercado. Confira: A satisfação do cliente é a chave para o sucesso de qualquer empresa. Quando os serviços são prestados com excelência, os clientes ficam felizes e satisfeitos. Clientes satisfeitos são mais propensos a retornar, recomendam a empresa para outras pessoas e se tornam defensores da marca. Em um mercado cada vez mais competitivo, a qualidade dos serviços é um fator diferencial. Empresas que se dedicam à gestão da qualidade têm uma vantagem competitiva, pois se destacam pela excelência no atendimento. Clientes satisfeitos tendem a ser fiéis à empresa. Eles preferem retornar para realizar novas transações, evitando procurar alternativas em concorrentes. Isso reduz o churn rate e contribui para o crescimento sustentável do negócio. A gestão da qualidade em serviços ajuda a construir uma reputação sólida para a marca. Quando uma empresa é reconhecida por sua qualidade, ela ganha a confiança dos clientes e cria uma imagem positiva no mercado. Investir na melhoria da qualidade dos serviços pode reduzir custos a longo prazo. Processos mais eficientes e menos falhas operacionais significam menos desperdício de recursos e menos retrabalho. Clientes satisfeitos gastam mais e, como mencionado anteriormente, têm maior probabilidade de se tornarem clientes recorrentes. Isso resulta em maior receita e maior retorno financeiro para a empresa. A gestão da qualidade incentiva a busca pela melhoria contínua em todos os níveis da organização. Isso impulsiona a inovação, a criatividade e a capacidade de adaptação, preparando a empresa para enfrentar desafios futuros. Cada cliente possui expectativas específicas em relação aos serviços que está contratando. A gestão da qualidade ajuda a entender essas expectativas e a garantir que elas sejam atendidas ou superadas. A gestão da qualidade valoriza os colaboradores, pois reconhece a importância do trabalho em equipe para a excelência do serviço. Equipes motivadas e engajadas têm um impacto positivo direto na qualidade do atendimento ao cliente. A gestão da qualidade também é essencial para garantir que a empresa esteja em conformidade com normas e regulamentações específicas, garantindo a legalidade das operações. Fazer a gestão da qualidade em serviços requer um planejamento cuidadoso e a implementação de boas práticas para garantir que os padrões de excelência sejam alcançados e mantidos ao longo do tempo. A seguir estão algumas etapas essenciais para conduzir uma gestão efetiva da qualidade em serviços: Estabeleça uma visão clara de como você deseja que seus serviços sejam percebidos pelos clientes. Defina objetivos específicos e mensuráveis relacionados à qualidade do atendimento e às expectativas do cliente. Entenda as necessidades e desejos dos seus clientes. Realize pesquisas de satisfação, análises de feedback e interaja diretamente com os clientes para obter insights valiosos sobre o que eles valorizam em seus serviços. Crie padrões e procedimentos claros para a prestação de serviços. Isso ajuda a garantir consistência e uniformidade em todos os atendimentos, reduzindo a possibilidade de falhas e erros. Invista na capacitação dos colaboradores que lidam diretamente com os clientes. Forneça treinamentos regulares para melhorar suas habilidades técnicas e de atendimento ao cliente. Defina métricas e indicadores de qualidade que possam ser monitorados regularmente. Isso permitirá avaliar o desempenho dos serviços e identificar áreas que precisam de aprimoramento. Esteja preparado para se adaptar a mudanças no mercado e nas necessidades dos clientes. A flexibilidade é essencial para garantir a relevância contínua dos serviços. A gestão da qualidade é a ferramenta essencial para fidelizar os clientes. Lembre-se de que a gestão da qualidade em serviços é um processo contínuo e dinâmico. É fundamental envolver toda a equipe e manter o foco em atender às expectativas dos clientes de forma consistente. A avaliação da qualidade dos serviços prestados é uma etapa fundamental para identificar pontos fortes, áreas de melhoria e garantir a satisfação dos clientes. Existem diversas abordagens e métodos para realizar essa avaliação. Aqui estão algumas estratégias que podem ser utilizadas pela sua empresa: Realize pesquisas de satisfação com os clientes para coletar feedback direto sobre suas experiências. Pode ser por meio de questionários, entrevistas ou formulários online. As perguntas devem ser objetivas e abranger diferentes aspectos do serviço. Monitore as redes sociais, sites de avaliação e outras plataformas online onde os clientes podem deixar feedback sobre seus serviços. Isso permitirá que você responda rapidamente a comentários e tome ações corretivas, se necessário. Realize auditorias internas periódicas para avaliar o cumprimento dos padrões de qualidade e dos procedimentos estabelecidos. As auditorias podem ser conduzidas por uma equipe interna de qualidade ou por auditores externos. Compare seus serviços com os da concorrência para identificar práticas bem-sucedidas e oportunidades de aprimoramento. Esta publicação te ajudou? Confira essa e outras explicações sobre questões de logística e gestão de frota no blog da Cobli. Veja qual a importância da gestão da qualidade para empresas, como melhorar em 5 passos práticos e entenda como a tecnologia pode ajudar. A gestão da qualidade é uma prática que busca sempre a melhoria contínua nas empresas, ajudando a ganhar e reter clientes. Entenda qual a importância da gestão da qualidade em serviços, como implementar em 5 passos e aproveite modelos digitais de relatórios e checklists para auxiliar na melhoria contínua da empresa. Veja também: Modelo digital de checklist de auditoria para melhorar a gestão da qualidade O que é gestão da qualidade? Gestão da qualidade é um conjunto de práticas que ajudam a garantir que os produtos ou serviços oferecidos pela empresa atendam ou excedam as expectativas dos clientes. Com a melhoria contínua da empresa, a retenção de clientes tende a aumentar. Por isso, a implementação eficaz da gestão da qualidade pode resultar em muitos benefícios, como: A gestão da qualidade envolve não apenas o produto ou serviço em si, mas toda a experiência do cliente, incluindo etapas como atendimento, facilidade ao resolver algum problema e outras abordagens que priorizem a experiência do cliente. O que é gestão da qualidade em serviços? A gestão da qualidade em serviços tem um conceito muito amplo, porque não é definida apenas se um produto ou serviço resolveu um problema. Envolve equipe e experiência do cliente, a fim de construir uma relação duradoura e aumentar a reputação da empresa. Dentro da prestação de serviços, a gestão da qualidade envolve: Cumprimento de prazos;Atendimento cordial;Personalização dos serviços ou produtos;Aperfeiçoamento dos produtos e serviços; Controle da vida útil dos equipamentos para os quais sua empresa presta manutenção. Logo, a qualidade envolve os processos dentro da empresa e também o valor percebido pelos clientes. Qual é o objetivo da gestão da qualidade? O principal objetivo da gestão da qualidade é melhorar continuamente a eficiência, a eficácia e a satisfação do cliente. Isso pode ser feito de várias formas, como veremos mais adiante. O importante é que a gestão da qualidade tenha como missão oferecer uma boa experiência para o cliente priorizando a melhoria contínua. Como funciona a gestão da qualidade? Para que a gestão da qualidade opere de maneira eficiente, ela deve priorizar sempre oferecer o melhor serviço possível em todas as etapas do processo. Na prática, isso significa: Padrões e normas A empresa pode definir padrões de qualidade com base em normas internas e externas, como normas ISO, para garantir a conformidade e consistência nos processos e produtos. Um exemplo é a ISO 9001, que estabelece os requisitos para que as empresas adotem um Sistema de Gestão da Qualidade (SGA). Controle de processos Outro ponto é a implementação de controles rigorosos nos processos de produção ou prestação de serviços para identificar e corrigir possíveis desvios ou problemas. Melhoria contínua A gestão da qualidade envolve a adoção de uma abordagem de melhoria contínua, buscando constantemente maneiras de aprimorar processos, reduzir desperdícios e aumentar a eficiência. Envolvimento dos colaboradores Priorize o engajamento e capacitação dos funcionários para que compreendam a importância da qualidade e contribuam ativamente para sua melhoria. Feedback do cliente Colete feedbacks dos clientes para entender suas necessidades e expectativas, permitindo ajustes nos processos para melhor atendê-los. Lembre-se que o foco da gestão da qualidade é o cliente, por isso é importante estar sempre atento ao que seus consumidores têm a dizer. Prevenção de falhas A gestão da qualidade dá ênfase na prevenção de falhas em vez de apenas corrigi-las após ocorrerem, reduzindo custos e melhorando a qualidade desde o início do processo. Por isso, para empresas que trabalham com máquinas e equipamentos, a manutenção preventiva é parte essencial desse processo. Documentação e registros Mantenha uma documentação detalhada dos processos, procedimentos e registros para garantir a rastreabilidade e a conformidade com padrões estabelecidos. Você pode fazer isso por meio de relatórios digitais, como o Modelo de Relatório de Não Conformidade do Produttivo: O relatório de não conformidade é ideal para registrar pontos de atenção na operação, chamando atenção para o que precisa ser corrigido e abrindo espaço para a implementação de medidas corretivas. Faça o teste grátis e comece a usar o Relatório de Não Conformidade digital agora mesmo! Qual é a importância da gestão da qualidade para as organizações? A implementação efetiva da gestão da qualidade é muito importante para as organizações como um todo, vamos entender porque: Redução de riscos Identificar e corrigir problemas de qualidade precocemente pode reduzir significativamente os riscos relacionados a produtos ou serviços defeituosos. Aumento da eficiência Adotar uma abordagem de melhoria contínua ajuda a garantir que os processos e produtos estejam sempre sendo aprimorados, o que aumenta a eficiência da empresa como um todo. Redução do erro humano Por se basear em padrões de qualidade estabelecidos, a gestão da qualidade assegura que todos na equipe sigam os procedimentos corretos, o que diminui a chance de erros humanos causados pela falta de padronização adequada. Criação de resultados consistentes Justamente por reduzir o índice de erros, os resultados passam a ser positivos e consistentes, já que os processos são seguidos. Aprimoramento das habilidades da equipe Sua equipe também se beneficia da gestão da qualidade! Ao priorizar a melhoria contínua, os colaboradores têm a chance de trabalhar em seus pontos fracos e assim aprimorar as qualidades necessárias para o trabalho, levando a crescimento pessoal e profissional. Redução do tempo de treinamento da nova equipe Uma vez que a gestão da qualidade for implementada em toda a equipe, os processos já estarão definidos e sendo seguidos. Com isso, novos colaboradores que entrarem na empresa já saberão os protocolos a serem adotados, o que pode reduzir o tempo gasto com treinamentos. Quais são os 8 princípios da gestão da qualidade? A gestão da qualidade se baseia em oito princípios. Vamos conhecê-los: Foco no consumidor Como você já sabe, o principal foco da gestão da qualidade é o consumidor e a experiência que ele tem com a empresa. Portanto, o primeiro objetivo sempre deve ser atender às necessidades do cliente e superar suas expectativas. Liderança O comprometimento da liderança da empresa com a gestão da qualidade é que vai inspirar os outros colaboradores a seguirem o exemplo. Cabe à gestão fornecer treinamentos apropriados e estimular o engajamento da equipe. Isso pode ser feito por meio de dinâmicas e recompensas como bônus. Gestão dos relacionamentos Um dos pilares da gestão da qualidade é o relacionamento da empresa com todas as partes interessadas, como clientes, fornecedores e funcionários. Quando todos estão envolvidos na melhoria contínua, o progresso é coletivo e notável para o consumidor. Melhoria contínua A melhoria contínua, como você já sabe, é a base da gestão da qualidade — todos os processos e serviços devem ser revisados periodicamente para garantir sua eficácia e passar pelas mudanças necessárias. Uma ferramenta que pode ajudar é o Checklist de Auditoria digital, que é ideal para documentar inspeções que busquem por pontos de melhoria. Olha só: O modelo de checklist de auditoria do Produttivo pode ser preenchido diretamente no celular ou tablet do auditor durante a vistoria, agilizando ainda mais o processo. Faça o teste grátis e comece a usar o Checklist de Auditoria digital agora mesmo! Engajamento das pessoas O engajamento das pessoas envolvidas é essencial para o sucesso da gestão da qualidade. Todos os colaboradores da empresa devem estar envolvidos no processo de melhoria, independentemente do setor. Abordagem de processos A gestão da qualidade, seja em produtos ou serviços, deve considerar se os processos empregados estão alinhados com os objetivos da empresa e se é possível fazer alterações para que os procedimentos sejam ainda mais eficientes e produtivos. Leia também: O que é excelência operacional? 5 ações para reduzir riscos Tomada de decisão baseada em fatos A gestão da qualidade não se baseia em achismo, mas em fatos — portanto, reúna dados e indicadores que mostrem aonde a empresa quer chegar e quais procedimentos devem ser adotados para que isso seja possível. Visão sistêmica Por fim, considere que a gestão da qualidade precisa abordar a empresa como um todo. Cada departamento tem sua importância no sucesso do cliente, de modo que todas as equipes devem receber treinamento adequado, participar da tomada de decisões e ser reconhecidas pelas vitórias. Quais são os benefícios da gestão da qualidade em serviços? Adotar a gestão da qualidade em serviços pode trazer muitos benefícios para empresas desse segmento, vamos conhecer alguns deles: Reduzir custos A prevenção de falhas e a melhoria da eficiência dos processos podem levar a uma redução nos custos de retrabalho, recall, desperdícios de materiais e outros gastos associados a problemas de qualidade. A gestão da qualidade também leva a um maior controle sobre o fluxo de caixa, mostrando o que precisa ser adquirido e onde há gastos excessivos. Implementação das melhores práticas do mercado Por seguir normas e padronizações que conferem selos de qualidade, a gestão da qualidade garante que sejam adotadas práticas reconhecidas internacionalmente, o que pode melhorar a reputação da empresa. Padrão de excelência dos produtos e serviços Com o controle de todos os processos, cria-se um padrão de excelência que deve ser atendido, desde a escolha de fornecedores e parceiros até a execução do serviço. Aumento da produtividade Com maior definição das atividades executadas por cada pessoa do time, as falhas tendem a diminuir, assim como o retrabalho e o tempo ocioso. Satisfação dos clientes Produtos ou serviços de alta qualidade geralmente resultam em maior satisfação do cliente, contribuindo para a fidelização e a lealdade do cliente. Eles passam a contar com a sua empresa para futuras parcerias, serviços e também a indicar para outros colegas da área. Leia também: 3 tipos de pesquisa de satisfação e como aplicar Controle da operação por meio de dados Com uma gestão orientada por dados, é possível saber quais áreas estão em crescimento e quais precisam de atenção, como backlog, número de atendimentos, reclamações, problemas comuns e conquistas. 5 passos para melhorar a gestão da qualidade em serviços Vamos colocar a mão na massa? Listamos cinco passos para você começar a implementar a gestão da qualidade em serviços hoje mesmo em sua empresa! Descubra quais processos precisam de melhorias O primeiro passo é descobrir onde estão as falhas que estão prejudicando o desempenho da empresa. Falta treinamento ao time? Quando a equipe está em campo, falta controle do tempo realizando o serviço? Entender o caminho que o cliente percorre desde o primeiro contato com sua empresa até a execução do serviço e entrega de resultados é fundamental para saber quais pontos podem melhorar. Escolha uma metodologia de gestão Somente elencar os problemas pode trazer uma ideia de que vai ser difícil implementar a gestão da qualidade. Por isso, você pode escolher uma metodologia que te ajude a agir. O PDCA, sigla de plan, do, check e act (planejar, fazer, verificar e agir), por exemplo, é uma metodologia simples e eficaz. Com ela você pode elaborar, executar, monitorar e aprimorar estratégias. Vamos exemplificar: Imagine que a equipe de manutenção vai a campo e cada técnico faz um checklist diferente. Pela falta de padronização, alguns pontos são ignorados e a gestão não consegue saber se há algum técnico, equipamento ou cliente que precisa de atenção. Agora veja como podemos aplicar o PDCA para resolver esse problema: Plan/ Planejar: o gestor elabora um checklist de manutenção completo e padronizado, com todas as informações que precisa para documentar a realização da manutenção;Do/ Fazer: o gestor orienta toda a equipe a utilizar o checklist;Check/ Verificar: após a equipe começar a utilizar o checklist, é preciso receber feedback se os técnicos sentiram falta de algum campo ou se têm alguma sugestão;Act/ Agir: com essas informações em mãos, o gestor pode fazer as mudanças necessárias e refinar o procedimento, tornando-o padrão para todos. Acompanhe dados e informações Ao realizar grandes mudanças em procedimentos internos e externos, uma etapa fundamental é acompanhar os resultados para assegurar a eficácia das alterações. Alguns dados que você pode acompanhar são: Tempo de atendimento por técnico ou por cliente;Taxa de resolução de problemas;Índice de reincidência;Problemas mais comuns encontrados. Acompanhando esses indicadores, você pode implementar as mudanças necessárias com base nos dados, e usá-los para comparar seus resultados. Com o Produttivo, é possível acompanhar os indicadores de forma automatizada, já que o próprio sistema calcula os principais dados da operação e exibe para você em forma de gráfico: Que tal fazer um teste grátis e ter acesso à funcionalidade indicadores de serviço e todos os outros recursos do Produttivo? Mude a rotina de trabalho aos poucos Implementar novos padrões de trabalho ao mesmo tempo pode gerar confusão. Por isso, vá aos poucos, por área, para que o impacto seja menor no dia a dia. Também é importante priorizar por ordem de importância, escolhendo as atividades que são mais relevantes para aumentar a qualidade do trabalho. Use a tecnologia a seu favor Padronizar atendimentos para aumentar a produtividade da equipe e a satisfação dos clientes pode levar tempo, mas que se torna mais ágil com checklists e ordem de serviços digitais. Alguns softwares, como o Produttivo, também permitem que todos os dados fiquem centralizados em um único lugar, tornando o trabalho mais padronizado e rápido. Como a tecnologia pode ser usada na gestão da qualidade em serviços? A tecnologia é uma excelente aliada no controle da gestão da qualidade, já que existem sistemas que permitem documentar todo o processo de forma prática e automatizada. O Produttivo conta com modelos prontos de checklists, ordens de serviço e relatórios que são perfeitos para registrar as inspeções de qualidade e podem ser usados como histórico. Veja como fica um checklist de qualidade ISO 9001 preenchido e exportado pelo Produttivo: O preenchimento é feito diretamente pelo celular ou tablet durante a auditoria, dispensando os relatórios de papel. O Produttivo ainda possibilita o monitoramento em tempo real da execução das atividades, assim o gestor acompanha cada etapa do serviço. E como o armazenamento é em nuvem, os relatórios ainda podem ser acessados de qualquer lugar! O nível de confiabilidade dos serviços prestados também aumenta, já que os relatórios são gerados na hora, com entregas em poucos cliques via e-mail ou WhatsApp. Isso aumenta a produtividade da equipe e enriquece a experiência do cliente. O Produttivo ainda conta com a funcionalidade pesquisa de satisfação automática, que é enviada ao cliente logo após o fim do serviço para medir a reputação da empresa com os consumidores. Você pode fazer um teste grátis e experimentar todos esses recursos agora mesmo, nem precisa cadastrar cartão de crédito! Se preferir, agende uma demonstração com um consultor para conhecer todas as funcionalidades do Produttivo para a gestão da qualidade em serviços. Veja qual a importância da gestão da qualidade para empresas, como melhorar em 5 passos práticos e entenda como a tecnologia pode ajudar. A gestão da qualidade é uma prática que busca sempre a melhoria contínua nas empresas, ajudando a ganhar e reter clientes. Entenda qual a importância da gestão da qualidade em serviços, como implementar em 5 passos e aproveite modelos digitais de relatórios e checklists para auxiliar na melhoria contínua da empresa. Veja também: Modelo digital de checklist de auditoria para melhorar a gestão da qualidade O que é gestão da qualidade? Gestão da qualidade é um conjunto de práticas que ajudam a garantir que os produtos ou serviços oferecidos pela empresa atendam ou excedam as expectativas dos clientes. Com a melhoria contínua da empresa, a retenção de clientes tende a aumentar. Por isso, a implementação eficaz da gestão da qualidade pode resultar em muitos benefícios, como: A gestão da qualidade envolve não apenas o produto ou serviço em si, mas toda a experiência do cliente, incluindo etapas como atendimento, facilidade ao resolver algum problema e outras abordagens que priorizem a experiência do cliente. O que é gestão da qualidade em serviços? A gestão da qualidade em serviços tem um conceito muito amplo, porque não é definida apenas se um produto ou serviço resolveu um problema. Envolve equipe e experiência do cliente, a fim de construir uma relação duradoura e aumentar a reputação da empresa. Dentro da prestação de serviços, a gestão da qualidade envolve: Cumprimento de prazos;Atendimento cordial;Personalização dos serviços ou produtos;Aperfeiçoamento dos produtos e serviços; Controle da vida útil dos equipamentos para os quais sua empresa presta manutenção. Logo, a qualidade envolve os processos dentro da empresa e também o valor percebido pelos clientes. Qual é o objetivo da gestão da qualidade? O principal objetivo da gestão da qualidade é melhorar continuamente a eficiência, a eficácia e a satisfação do cliente. Isso pode ser feito de várias formas, como veremos mais adiante. O importante é que a gestão da qualidade tenha como missão oferecer uma boa experiência para o cliente priorizando a melhoria contínua. Como funciona a gestão da qualidade? Para que a gestão da qualidade opere de maneira eficiente, ela deve priorizar sempre oferecer o melhor serviço possível em todas as etapas do processo. Na prática, isso significa: Padrões e normas A empresa pode definir padrões de qualidade com base em normas internas e externas, como normas ISO, para garantir a conformidade e consistência nos processos e produtos. Um exemplo é a ISO 9001, que estabelece os requisitos para que as empresas adotem um Sistema de Gestão da Qualidade (SGA). Controle de processos Outro ponto é a implementação de controles rigorosos nos processos de produção ou prestação de serviços para identificar e corrigir possíveis desvios ou problemas. Melhoria contínua A gestão da qualidade envolve a adoção de uma abordagem de melhoria contínua, buscando constantemente maneiras de aprimorar processos, reduzir desperdícios e aumentar a eficiência. Envolvimento dos colaboradores Priorize o engajamento e capacitação dos funcionários para que compreendam a importância da qualidade e contribuam ativamente para sua melhoria. Feedback do cliente Colete feedbacks dos clientes para entender suas necessidades e expectativas, permitindo ajustes nos processos para melhor atendê-los. Lembre-se que o foco da gestão da qualidade é o cliente, por isso é importante estar sempre atento ao que seus consumidores têm a dizer. Prevenção de falhas A gestão da qualidade dá ênfase na prevenção de falhas em vez de apenas corrigi-las após ocorrerem, reduzindo custos e melhorando a qualidade desde o início do processo. Por isso, para empresas que trabalham com máquinas e equipamentos, a manutenção preventiva é parte essencial desse processo. Documentação e registros Mantenha uma documentação detalhada dos processos, procedimentos e registros para garantir a rastreabilidade e a conformidade com padrões estabelecidos. Você pode fazer isso por meio de relatórios digitais, como o Modelo de Relatório de Não Conformidade do Produttivo: O relatório de não conformidade é ideal para registrar pontos de atenção na operação, chamando atenção para o que precisa ser corrigido e abrindo espaço para a implementação de medidas corretivas. Faça o teste grátis e comece a usar o Relatório de Não Conformidade digital agora mesmo! Qual é a importância da gestão da qualidade para as organizações? A implementação efetiva da gestão da qualidade é muito importante para as organizações como um todo, vamos entender porque: Redução de riscos Identificar e corrigir problemas de qualidade precocemente pode reduzir significativamente os riscos relacionados a produtos ou serviços defeituosos. Aumento da eficiência Adotar uma abordagem de melhoria contínua ajuda a garantir que os processos e produtos estejam sempre sendo aprimorados, o que aumenta a eficiência da empresa como um todo. Redução do erro humano Por se basear em padrões de qualidade estabelecidos, a gestão da qualidade assegura que todos na equipe sigam os procedimentos corretos, o que diminui a chance de erros humanos causados pela falta de padronização adequada. Criação de resultados consistentes Justamente por reduzir o índice de erros, os resultados passam a ser positivos e consistentes, já que os processos são seguidos. Aprimoramento das habilidades da equipe Sua equipe também se beneficia da gestão da qualidade! Ao priorizar a melhoria contínua, os colaboradores têm a chance de trabalhar em seus pontos fracos e assim aprimorar as qualidades necessárias para o trabalho, levando a crescimento pessoal e profissional. Redução do tempo de treinamento da nova equipe Uma vez que a gestão da qualidade for implementada em toda a equipe, os processos já estarão definidos e sendo seguidos. Com isso, novos colaboradores que entrarem na empresa já saberão os protocolos a serem adotados, o que pode reduzir o tempo gasto com treinamentos. Quais são os 8 princípios da gestão da qualidade? A gestão da qualidade se baseia em oito princípios. Vamos conhecê-los: Foco no consumidor Como você já sabe, o principal foco da gestão da qualidade é o consumidor e a experiência que ele tem com a empresa. Portanto, o primeiro objetivo sempre deve ser atender às necessidades do cliente e superar suas expectativas. Liderança O comprometimento da liderança da empresa com a gestão da qualidade é que vai inspirar os outros colaboradores a seguirem o exemplo. Cabe à gestão fornecer treinamentos apropriados e estimular o engajamento da equipe. Isso pode ser feito por meio de dinâmicas e recompensas como bônus. Gestão dos relacionamentos Um dos pilares da gestão da qualidade é o relacionamento da empresa com todas as partes interessadas, como clientes, fornecedores e funcionários. Quando todos estão envolvidos na melhoria contínua, o progresso é coletivo e notável para o consumidor. Melhoria contínua A melhoria contínua, como você já sabe, é a base da gestão da qualidade — todos os processos e serviços devem ser revisados periodicamente para garantir sua eficácia e passar pelas mudanças necessárias. Uma ferramenta que pode ajudar é o Checklist de Auditoria digital, que é ideal para documentar inspeções que busquem por pontos de melhoria. Olha só: O modelo de checklist de auditoria do Produttivo pode ser preenchido diretamente no celular ou tablet do auditor durante a vistoria, agilizando ainda mais o processo. Faça o teste grátis e comece a usar o Checklist de Auditoria digital agora mesmo! Engajamento das pessoas O engajamento das pessoas envolvidas é essencial para o sucesso da gestão da qualidade. Todos os colaboradores da empresa devem estar envolvidos no processo de melhoria, independentemente do setor. Abordagem de processos A gestão da qualidade, seja em produtos ou serviços, deve considerar se os processos empregados estão alinhados com os objetivos da empresa e se é possível fazer alterações para que os procedimentos sejam ainda mais eficientes e produtivos. Leia também: O que é excelência operacional? 5 ações para reduzir riscos Tomada de decisão baseada em fatos A gestão da qualidade não se baseia em achismo, mas em fatos — portanto, reúna dados e indicadores que mostrem aonde a empresa quer chegar e quais procedimentos devem ser adotados para que isso seja possível. Visão sistêmica Por fim, considere que a gestão da qualidade precisa abordar a empresa como um todo. Cada departamento tem sua importância no sucesso do cliente, de modo que todas as equipes devem receber treinamento adequado, participar da tomada de decisões e ser reconhecidas pelas vitórias. Quais são os benefícios da gestão da qualidade em serviços? Adotar a gestão da qualidade em serviços pode trazer muitos benefícios para empresas desse segmento, vamos conhecer alguns deles: Reduzir custos A prevenção de falhas e a melhoria da eficiência dos processos podem levar a uma redução nos custos de retrabalho, recall, desperdícios de materiais e outros gastos associados a problemas de qualidade. A gestão da qualidade também leva a um maior controle sobre o fluxo de caixa, mostrando o que precisa ser adquirido e onde há gastos excessivos. Implementação das melhores práticas do mercado Por seguir normas e padronizações que conferem selos de qualidade, a gestão da qualidade garante que sejam adotadas práticas reconhecidas internacionalmente, o que pode melhorar a reputação da empresa. Padrão de excelência dos produtos e serviços Com o controle de todos os processos, cria-se um padrão de excelência que deve ser atendido, desde a escolha de fornecedores e parceiros até a execução do serviço. Aumento da produtividade Com maior definição das atividades executadas por cada pessoa do time, as falhas tendem a diminuir, assim como o retrabalho e o tempo ocioso. Satisfação dos clientes Produtos ou serviços de alta qualidade geralmente resultam em maior satisfação do cliente, contribuindo para a fidelização e a lealdade do cliente. Eles passam a contar com a sua empresa para futuras parcerias, serviços e também a indicar para outros colegas da área. Leia também: 3 tipos de pesquisa de satisfação e como aplicar Controle da operação por meio de dados Com uma gestão orientada por dados, é possível saber quais áreas estão em crescimento e quais precisam de atenção, como backlog, número de atendimentos, reclamações, problemas comuns e conquistas. 5 passos para melhorar a gestão da qualidade em serviços Vamos colocar a mão na massa? Listamos cinco passos para você começar a implementar a gestão da qualidade em serviços hoje mesmo em sua empresa! Descubra quais processos precisam de melhorias O primeiro passo é descobrir onde estão as falhas que estão prejudicando o desempenho da empresa. Falta treinamento ao time? Quando a equipe está em campo, falta controle do tempo realizando o serviço? Entender o caminho que o cliente percorre desde o primeiro contato com sua empresa até a execução do serviço e entrega de resultados é fundamental para saber quais pontos podem melhorar. Escolha uma metodologia de gestão Somente elencar os problemas pode trazer uma ideia de que vai ser difícil implementar a gestão da qualidade. Por isso, você pode escolher uma metodologia que te ajude a agir. O PDCA, sigla de plan, do, check e act (planejar, fazer, verificar e agir), por exemplo, é uma metodologia simples e eficaz. Com ela você pode elaborar, executar, monitorar e aprimorar estratégias. Vamos exemplificar: Imagine que a equipe de manutenção vai a campo e cada técnico faz um checklist diferente. Pela falta de padronização, alguns pontos são ignorados e a gestão não consegue saber se há algum técnico, equipamento ou cliente que precisa de atenção. Agora veja como podemos aplicar o PDCA para resolver esse problema: Plan/ Planejar: o gestor elabora um checklist de manutenção completo e padronizado, com todas as informações que precisa para documentar a realização da manutenção;Do/ Fazer: o gestor orienta toda a equipe a utilizar o checklist;Check/ Verificar: após a equipe começar a utilizar o checklist, é preciso receber feedback se os técnicos sentiram falta de algum campo ou se têm alguma sugestão;Act/ Agir: com essas informações em mãos, o gestor pode fazer as mudanças necessárias e refinar o procedimento, tornando-o padrão para todos. Acompanhe dados e informações Ao realizar grandes mudanças em procedimentos internos e externos, uma etapa fundamental é acompanhar os resultados para assegurar a eficácia das alterações. Alguns dados que você pode acompanhar são: Tempo de atendimento por técnico ou por cliente;Taxa de resolução de problemas;Índice de reincidência;Problemas mais comuns encontrados. Acompanhando esses indicadores, você pode implementar as mudanças necessárias com base nos dados, e usá-los para comparar seus resultados. Com o Produttivo, é possível acompanhar os indicadores de forma automatizada, já que o próprio sistema calcula os principais dados da operação e exibe para você em forma de gráfico: Que tal fazer um teste grátis e ter acesso à funcionalidade indicadores de serviço e todos os outros recursos do Produttivo? Mude a rotina de trabalho aos poucos Implementar novos padrões de trabalho ao mesmo tempo pode gerar confusão. Por isso, vá aos poucos, por área, para que o impacto seja menor no dia a dia. Também é importante priorizar por ordem de importância, escolhendo as atividades que são mais relevantes para aumentar a qualidade do trabalho. Use a tecnologia a seu favor Padronizar atendimentos para aumentar a produtividade da equipe e a satisfação dos clientes pode levar tempo, mas que se torna mais ágil com checklists e ordem de serviços digitais. Alguns softwares, como o Produttivo, também permitem que todos os dados fiquem centralizados em um único lugar, tornando o trabalho mais padronizado e rápido. Como a tecnologia pode ser usada na gestão da qualidade em serviços? A tecnologia é uma excelente aliada no controle da gestão da qualidade, já que existem sistemas que permitem documentar todo o processo de forma prática e automatizada. O Produttivo conta com modelos prontos de checklists, ordens de serviço e relatórios que são perfeitos para registrar as inspeções de qualidade e podem ser usados como histórico. Veja como fica um checklist de qualidade ISO 9001 preenchido e exportado pelo Produttivo: O preenchimento é feito diretamente pelo celular ou tablet durante a auditoria, dispensando os relatórios de papel. O Produttivo ainda possibilita o monitoramento em tempo real da execução das atividades, assim o gestor acompanha cada etapa do serviço. E como o armazenamento é em nuvem, os relatórios ainda podem ser acessados de qualquer lugar! O nível de confiabilidade dos serviços prestados também aumenta, já que os relatórios são gerados na hora, com entregas em poucos cliques via e-mail ou WhatsApp. Isso aumenta a produtividade da equipe e enriquece a experiência do cliente. O Produttivo ainda conta com a funcionalidade pesquisa de satisfação automática, que é enviada ao cliente logo após o fim do serviço para medir a reputação da empresa com os consumidores. Você pode fazer um teste grátis e experimentar todos esses recursos agora mesmo, nem precisa cadastrar cartão de crédito! Se preferir, agende uma demonstração com um consultor para conhecer todas as funcionalidades do Produttivo para a gestão da qualidade em serviços. A gestão da qualidade em serviços compreende o desenho, prática, análise e ajuste de todos os processos de interação de uma empresa prestadora de serviços com seus clientes, fornecedores, colaboradores e demais parceiros para garantir uma experiência positiva aos consumidores. A qualidade é um pilar para o sucesso de qualquer negócio. Portanto, é imprescindível acompanhar todas as etapas da operação, inclusive a comunicação com o público. Uma boa gestão da qualidade em serviços oferece vários benefícios, como atração de novos consumidores, fidelização e fortalecimento da imagem positiva de uma marca no mercado. Trata-se de um aspecto fundamental para elaborar estratégias de crescimento de um negócio. Continue lendo para entender quais são os pilares da gestão da qualidade, como esse aspecto se aplica no ramo alimentício e dicas estabelecimentos do setor. Boa leitura!   O que é gestão da qualidade em serviços? A gestão da qualidade em serviços refere-se ao conjunto de práticas e estratégias adotadas por empresas para garantir a excelência em suas operações, promover a satisfação do cliente e alcançar padrões consistentes de desempenho. Embora a qualidade dos produtos e serviços seja fundamental, não é suficiente para conquistar a confiança do consumidor e garantir o crescimento da empresa. Para isso, é preciso um conhecimento de toda a jornada de compra para ser possível construir uma fidelização e uma receita recorrente. Quando você trabalha para manter os clientes satisfeitos, as chances de alcançar e manter as pessoas interessadas na sua empresa são bem maiores. Isso porque a qualidade do seu atendimento passa a ser compartilhada, o que é motivo para o público-alvo se sentir atraído pela marca. Prova disso é a pesquisa do Reclame AQUI, na qual 51,2% dos consumidores pagariam mais caro para ter uma boa experiência. Ou seja, o consumidor que se sente bem atendido, não tem uma solução ágil para o seu problema ou enfrenta dificuldades com a empresa, pode partir para a concorrência. Pilares da gestão da qualidade em serviços Para garantir bons resultados, é preciso planejamento e comprometimento de todos na empresa para um resultado eficiente. Dito isso, confira alguns dos pilares da gestão da qualidade em serviços: Clareza da jornada de compra O primeiro passo é ter conhecimento sobre o processo de compra. Com isso, você consegue identificar as necessidades atuais, prever adaptações futuras e demonstrar que a empresa está preparada para superar as expectativas do cliente. Qualificação da equipe Uma equipe qualificada é essencial para garantir uma prestação de serviços com excelência. Investir em treinamentos, capacitação e desenvolvimento contínuo dos colaboradores contribui para aprimorar o atendimento ao cliente. Seja nas etapas de pré ou pós-compra, é importante ter profissionais preparados para a comunicação com o cliente. Além disso, é preciso que saibam o impacto que um bom trabalho terá no negócio, inclusive nas rotinas e operações internas. Ferramentas de comunicação O contato com o consumidor não deve ser interrompido assim que ele finaliza a compra. Muito pelo contrário, para uma boa gestão da qualidade, é importante manter um relacionamento constante para possibilitar fidelização e parceria a longo prazo. Desse modo, a transparência e a eficiência na troca de informações entre a empresa e o cliente são fundamentais para proporcionar uma experiência positiva. Na prática, inclui uma boa gestão dos canais de atendimento, plataformas online e sistemas que facilitem a interação. Liderança engajada Por fim, outro pilar da gestão da qualidade em serviços envolve ter liderança comprometida em alcançar bons resultados. Isso significa promover uma cultura organizacional que valorize a busca pela excelência e a melhoria contínua. Baixe o e-book: 12 análises rápidas para otimizar a operação do seu supermercado Redução de custos e gestão da qualidade em serviços de alimentação Quando bem executada, a gestão da qualidade em serviços de alimentação pode contribuir para a redução de custos. O motivo é a eliminação de desperdícios por meio do controle rigoroso do estoque e a otimização dos processos de produção. Os desperdícios podem ocorrer devido aos procedimentos inadequados de manipulação, falhas na inspeção ou falta de padronização, por exemplo. Com indicadores de qualidade bem estabelecidos, é possível ter visibilidade da operação para identificar não conformidades e transformá-las em planos de ação que contribuem para minimizar as perdas. Como ter uma gestão de qualidade em serviços assertiva? Para atingir esse objetivo, é crucial compreender profundamente as necessidades e expectativas dos clientes. Isso envolve uma análise constante do feedback recebido, seja por meio de pesquisas de satisfação, avaliações online ou interações diretas. Outro componente essencial é estabelecer padrões claros de qualidade. Nesse sentido, a opção pelo uso de checklists digitais pode facilitar o controle de qualidade, promovendo uma gestão mais sustentável a longo prazo. Além disso, é importante monitorar constantemente os indicadores e ajustar estratégias conforme necessário. É possível usar KPIs (Key Performance Indicators) relevantes para medir o desempenho e acompanhar o progresso das ações. Acesse gratuitamente: Checklists para padronização de lojas em redes de supermercado e atacado Dicas de gestão da qualidade no ramo alimentício O setor de alimentos deve sempre estar atento à gestão da qualidade, tanto para proporcionar bons produtos e experiências aos clientes, quanto para garantir a segurança no consumo. A ocorrência de muitas doenças pode se dar pela ingestão de alimentos contaminados e as empresas têm um papel importante para evitar que isso aconteça. Nesse sentido, é essencial olhar para cada negócio identificando suas peculiaridades e adaptando as medidas de qualidade. Ofereça treinamentos regulares aos funcionários sobre boas práticas de manipulação de alimentos, atendimento ao cliente e políticas de qualidade. Equipes bem treinadas são essenciais para garantir a conformidade com os padrões estabelecidos. A seguir, veja algumas sugestões para aplicar em açougues, padarias e supermercados: Gestão da qualidade em açougues Uma gestão de qualidade eficaz em açougues começa com a escolha cuidadosa de fornecedores. Certifique-se de que os produtos atendam aos padrões de segurança e qualidade, provenientes de fontes confiáveis e rastreáveis. O manuseio e armazenamento adequados das carnes e demais produtos de origem animal são cruciais para evitar contaminação e garantir a qualidade. Sendo assim, mantenha temperaturas apropriadas, utilize embalagens adequadas e siga as normas de higiene rigorosamente. Além disso, por serem alimentos perecíveis, é preciso um controle rigoroso do estoque para evitar desperdícios e garantir que os produtos sejam vendidos no prazo de validade. As auditorias podem ser úteis para implementar e manter um padrão de qualidade. Se você quer um exemplo de onde começar, baixe o checklist gratuito para auditoria de açougue. Com este documento você poderá monitorar aspectos como área de manipulação, exposição, higiene e atendimento dos colaboradores. Gestão da qualidade em padarias   O número de padarias vem crescendo no Brasil. De acordo com a pesquisa do Sebrae, apresentada no Portal UOL, só no primeiro semestre de 2023, foram 154 novos espaços abertos por dia. Por outro lado, o número de estabelecimentos fechados chegou a 101. Os motivos envolvem a dificuldade em administrar os custos, conquistar e manter a clientela e se destacar da concorrência. A gestão da qualidade é uma ferramenta fundamental para superar os desafios e se manter de maneira rentável no mercado. Um dos passos primordiais é definir padrões claros para a produção de produtos de panificação, incluindo receitas, tempos de cozimento e métodos. Realize verificações regulares nos ingredientes utilizados, garantindo que estejam frescos e em conformidade com os padrões de qualidade. Não deixe de manter registros detalhados dos fornecedores, isso permite verificar quando há alguma não conformidade nas padarias. Gestão da qualidade em supermercados Os supermercados ainda são preferência dos consumidores na hora da compra, conforme pesquisa IPcon, realizada pela Dunnhumby, empresa de ciência de dados do consumidor publicada no SA+ Varejo. Eles são os mais visitados (84%), ficando à frente de minimercados e mercearias (57%) e até mesmo canais de venda online (41%). A pesquisa também ranqueia os cinco pilares do consumo e em segundo lugar está a variedade e qualidade dos produtos. Os atributos envolvem a disponibilidade, tamanho do sortimento e capacidade de adquirir tudo o que precisa no mesmo lugar. Visto que a qualidade é um fator primordial para os clientes, a gestão precisa ser eficiente. Para isso, você pode começar a implementar sistemas, que são essenciais para um melhor controle de estoque. Isso ajuda a garantir a rotação adequada dos produtos, evitando estoques antigos e garantindo a frescura dos alimentos. Outro ponto envolve a padronização do layout das seções de alimentos para facilitar a navegação dos clientes e garantir que os produtos estejam sempre organizados e bem apresentados. Realize inspeções regulares em todas as seções alimentícias. Verifique datas de validade, condições de armazenamento e a qualidade geral dos produtos, assegurando que estejam de acordo com as normas. Baixe o infográfico 5 tipos de indicadores mais utilizados para Gestão da Qualidade e descubra o que é fundamental analisar na sua operação! Veja qual a importância da gestão da qualidade para empresas, como melhorar em 5 passos práticos e entenda como a tecnologia pode ajudar. A gestão da qualidade é uma prática que busca sempre a melhoria contínua nas empresas, ajudando a ganhar e reter clientes. Entenda qual a importância da gestão da qualidade em serviços, como implementar em 5 passos e aproveite modelos digitais de relatórios e checklists para auxiliar na melhoria contínua da empresa. Veja também: Modelo digital de checklist de auditoria para melhorar a gestão da qualidade O que é gestão da qualidade? Gestão da qualidade é um conjunto de práticas que ajudam a garantir que os produtos ou serviços oferecidos pela empresa atendam ou excedam as expectativas dos clientes. Com a melhoria contínua da empresa, a retenção de clientes tende a aumentar. Por isso, a implementação eficaz da gestão da qualidade pode resultar em muitos benefícios, como: A gestão da qualidade envolve não apenas o produto ou serviço em si, mas toda a experiência do cliente, incluindo etapas como atendimento, facilidade ao resolver algum problema e outras abordagens que priorizem a experiência do cliente. O que é gestão da qualidade em serviços? A gestão da qualidade em serviços tem um conceito muito amplo, porque não é definida apenas se um produto ou serviço resolveu um problema. Envolve equipe e experiência do cliente, a fim de construir uma relação duradoura e aumentar a reputação da empresa. Dentro da prestação de serviços, a gestão da qualidade envolve: Cumprimento de prazos;Atendimento cordial;Personalização dos serviços ou produtos;Aperfeiçoamento dos produtos e serviços; Controle da vida útil dos equipamentos para os quais sua empresa presta manutenção. Logo, a qualidade envolve os processos dentro da empresa e também o valor percebido pelos clientes. Qual é o objetivo da gestão da qualidade? O principal objetivo da gestão da qualidade é melhorar continuamente a eficiência, a eficácia e a satisfação do cliente. Isso pode ser feito de várias formas, como veremos mais adiante. O importante é que a gestão da qualidade tenha como missão oferecer uma boa experiência para o cliente priorizando a melhoria contínua. Como funciona a gestão da qualidade? Para que a gestão da qualidade opere de maneira eficiente, ela deve priorizar sempre oferecer o melhor serviço possível em todas as etapas do processo. Na prática, isso significa: Padrões e normas A empresa pode definir padrões de qualidade com base em normas internas e externas, como normas ISO, para garantir a conformidade e consistência nos processos e produtos. Um exemplo é a ISO 9001, que estabelece os requisitos para que as empresas adotem um Sistema de Gestão da Qualidade (SGA). Controle de processos Outro ponto é a implementação de controles rigorosos nos processos de produção ou prestação de serviços para identificar e corrigir possíveis desvios ou problemas. Melhoria contínua A gestão da qualidade envolve a adoção de uma abordagem de melhoria contínua, buscando constantemente maneiras de aprimorar processos, reduzir desperdícios e aumentar a eficiência. Envolvimento dos colaboradores Priorize o engajamento e capacitação dos funcionários para que compreendam a importância da qualidade e contribuam ativamente para sua melhoria. Feedback do cliente Colete feedbacks dos clientes para entender suas necessidades e expectativas, permitindo ajustes nos processos para melhor atendê-los. Lembre-se que o foco da gestão da qualidade é o cliente, por isso é importante estar sempre atento ao que seus consumidores têm a dizer. Prevenção de falhas A gestão da qualidade dá ênfase na prevenção de falhas em vez de apenas corrigi-las após ocorrerem, reduzindo custos e melhorando a qualidade desde o início do processo. Por isso, para empresas que trabalham com máquinas e equipamentos, a manutenção preventiva é parte essencial desse processo. Documentação e registros Mantenha uma documentação detalhada dos processos, procedimentos e registros para garantir a rastreabilidade e a conformidade com padrões estabelecidos. Você pode fazer isso por meio de relatórios digitais, como o Modelo de Relatório de Não Conformidade do Produttivo: O relatório de não conformidade é ideal para registrar pontos de atenção na operação, chamando atenção para o que precisa ser corrigido e abrindo espaço para a implementação de medidas corretivas. Faça o teste grátis e comece a usar o Relatório de Não Conformidade digital agora mesmo! Qual é a importância da gestão da qualidade para as organizações? A implementação efetiva da gestão da qualidade é muito importante para as organizações como um todo, vamos entender porque: Redução de riscos Identificar e corrigir problemas de qualidade precocemente pode reduzir significativamente os riscos relacionados a produtos ou serviços defeituosos. Aumento da eficiência Adotar uma abordagem de melhoria contínua ajuda a garantir que os processos e produtos estejam sempre sendo aprimorados, o que aumenta a eficiência da empresa como um todo. Redução do erro humano Por se basear em padrões de qualidade estabelecidos, a gestão da qualidade assegura que todos na equipe sigam os procedimentos corretos, o que diminui a chance de erros humanos causados pela falta de padronização adequada. Criação de resultados consistentes Justamente por reduzir o índice de erros, os resultados passam a ser positivos e consistentes, já que os processos são seguidos. Aprimoramento das habilidades da equipe Sua equipe também se beneficia da gestão da qualidade! Ao priorizar

a melhoria contínua, os colaboradores têm a chance de trabalhar em seus pontos fracos e assim aprimorar as qualidades necessárias para o trabalho, levando a crescimento pessoal e profissional. Redução do tempo de treinamento da nova equipe Uma vez que a gestão da qualidade for implementada em toda a equipe, os processos já estarão definidos e sendo seguidos. Com isso, novos colaboradores que entrarem na empresa já saberão os protocolos a serem adotados, o que pode reduzir o tempo gasto com treinamentos. Quais são os 8 princípios da gestão da qualidade? A gestão da qualidade se baseia em oito princípios. Vamos conhecê-los: Foco no consumidor Como você já sabe, o principal foco da gestão da qualidade é o consumidor e a experiência que ele tem com a empresa. Portanto, o primeiro objetivo sempre deve ser atender às necessidades do cliente e superar suas expectativas. Liderança O comprometimento da liderança da empresa com a gestão da qualidade é que vai inspirar os outros colaboradores a seguirem o exemplo. Cabe à gestão fornecer treinamentos apropriados e estimular o engajamento da equipe. Isso pode ser feito por meio de dinâmicas e recompensas como bônus. Gestão dos relacionamentos Um dos pilares da gestão da qualidade é o relacionamento da empresa com todas as partes interessadas, como clientes, fornecedores e funcionários. Quando todos estão envolvidos na melhoria contínua, o progresso é coletivo e notável para o consumidor. Melhoria contínua A melhoria contínua, como você já sabe, é a base da gestão da qualidade — todos os processos e serviços devem ser revisados periodicamente para garantir sua eficácia e passar pelas mudanças necessárias. Uma ferramenta que pode ajudar é o Checklist de Auditoria digital, que é ideal para documentar inspeções que busquem por pontos de melhoria. Olha só: O modelo de checklist de auditoria do Produttivo pode ser preenchido diretamente no celular ou tablet do auditor durante a vistoria, agilizando ainda mais o processo. Faça o teste grátis e comece a usar o Checklist de Auditoria digital agora mesmo! Engajamento das pessoas O engajamento das pessoas envolvidas é essencial para o sucesso da gestão da qualidade. Todos os colaboradores da empresa devem estar envolvidos no processo de melhoria, independentemente do setor. Abordagem de processos A gestão da qualidade, seja em produtos ou serviços, deve considerar se os processos empregados estão alinhados com os objetivos da empresa e se é possível fazer alterações para que os procedimentos sejam ainda mais eficientes e produtivos. Leia também: O que é excelência operacional? 5 ações para reduzir riscos Tomada de decisão baseada em fatos A gestão da qualidade não se baseia em achismo, mas em fatos — portanto, reúna dados e indicadores que mostrem aonde a empresa quer chegar e quais procedimentos devem ser adotados para que isso seja possível. Visão sistêmica Por fim, considere que a gestão da qualidade precisa abordar a empresa como um todo. Cada departamento tem sua importância no sucesso do cliente, de modo que todas as equipes devem receber treinamento adequado, participar da tomada de decisões e ser reconhecidas pelas vitórias. Quais são os benefícios da gestão da qualidade em serviços? Adotar a gestão da qualidade em serviços pode trazer muitos benefícios para empresas desse segmento, vamos conhecer alguns deles: Reduzir custos A prevenção de falhas e a melhoria da eficiência dos processos podem levar a uma redução nos custos de retrabalho, recall, desperdícios de materiais e outros gastos associados a problemas de qualidade. A gestão da qualidade também leva a um maior controle sobre o fluxo de caixa, mostrando o que precisa ser adquirido e onde há gastos excessivos. Implementação das melhores práticas do mercado Por seguir normas e padronizações que conferem selos de qualidade, a gestão da qualidade garante que sejam adotadas práticas reconhecidas internacionalmente, o que pode melhorar a reputação da empresa. Padrão de excelência dos produtos e serviços Com o controle de todos os processos, cria-se um padrão de excelência que deve ser atendido, desde a escolha de fornecedores e parceiros até a execução do serviço. Aumento da produtividade Com maior definição das atividades executadas por cada pessoa do time, as falhas tendem a diminuir, assim como o retrabalho e o tempo ocioso. Satisfação dos clientes Produtos ou serviços de alta qualidade geralmente resultam em maior satisfação do cliente, contribuindo para a fidelização e a lealdade do cliente. Eles passam a contar com a sua empresa para futuras parcerias, serviços e também a indicar para outros colegas da área. Leia também: 3 tipos de pesquisa de satisfação e como aplicar Controle da operação por meio de dados Com uma gestão orientada por dados, é possível saber quais áreas estão em crescimento e quais precisam de atenção, como backlog, número de atendimentos, reclamações, problemas comuns e conquistas. 5 passos para melhorar a gestão da qualidade em serviços Vamos colocar a mão na massa? Listamos cinco passos para você começar a implementar a gestão da qualidade em serviços hoje mesmo em sua empresa! Descubra quais processos precisam de melhorias O primeiro passo é descobrir onde estão as falhas que estão prejudicando o desempenho da empresa. Falta treinamento ao time? Quando a equipe está em campo, falta controle do tempo realizando o serviço? Entender o caminho que o cliente percorre desde o primeiro contato com sua empresa até a execução do serviço e entrega de resultados é fundamental para saber quais pontos podem melhorar. Escolha uma metodologia de gestão Somente elencar os problemas pode trazer uma ideia de que vai ser difícil implementar a gestão da qualidade. Por isso, você pode escolher uma metodologia que te ajude a agir. O PDCA, sigla de plan, do, check e act (planejar, fazer, verificar e agir), por exemplo, é uma metodologia simples e eficaz. Com ela você pode elaborar, executar, monitorar e aprimorar estratégias. Vamos exemplificar: Imagine que a equipe de manutenção vai a campo e cada técnico faz um checklist diferente. Pela falta de padronização, alguns pontos são ignorados e a gestão não consegue saber se há algum técnico, equipamento ou cliente que precisa de atenção. Agora veja como podemos aplicar o PDCA para resolver esse problema: Plan/ Planejar: o gestor elabora um checklist de manutenção completo e padronizado, com todas as informações que precisa para documentar a realização da manutenção;Do/ Fazer: o gestor orienta toda a equipe a utilizar o checklist;Check/ Verificar: após a equipe começar a utilizar o checklist, é preciso receber feedback se os técnicos sentiram falta de algum campo ou se têm alguma sugestão;Act/ Agir: com essas informações em mãos, o gestor pode fazer as mudanças necessárias e refinar o procedimento, tornando-o padrão para todos. Acompanhe dados e informações Ao realizar grandes mudanças em procedimentos internos e externos, uma etapa fundamental é acompanhar os resultados para assegurar a eficácia das alterações. Alguns dados que você pode acompanhar são: Tempo de atendimento por técnico ou por cliente;Taxa de resolução de problemas;Índice de reincidência;Problemas mais comuns encontrados. Acompanhando esses indicadores, você pode implementar as mudanças necessárias com base nos dados, e usá-los para comparar seus resultados. Com o Produttivo, é possível acompanhar os indicadores de forma automatizada, já que o próprio sistema calcula os principais dados da operação e exibe para você em forma de gráfico: Que tal fazer um teste grátis e ter acesso à funcionalidade indicadores de serviço e todos os outros recursos do Produttivo? Mude a rotina de trabalho aos poucos Implementar novos padrões de trabalho ao mesmo tempo pode gerar confusão. Por isso, vá aos poucos, por área, para que o impacto seja menor no dia a dia. Também é importante priorizar por ordem de importância, escolhendo as atividades que são mais relevantes para aumentar a qualidade do trabalho. Use a tecnologia a seu favor Padronizar atendimentos para aumentar a produtividade da equipe e a satisfação dos clientes pode levar tempo, mas que se torna mais ágil com checklists e ordem de serviços digitais. Alguns softwares, como o Produttivo, também permitem que todos os dados fiquem centralizados em um único lugar, tornando o trabalho mais padronizado e rápido. Como a tecnologia pode ser usada na gestão da qualidade em serviços? A tecnologia é uma excelente aliada no controle da gestão da qualidade, já que existem sistemas que permitem documentar todo o processo de forma prática e automatizada. O Produttivo conta com modelos prontos de checklists, ordens de serviço e relatórios que são perfeitos para registrar as inspeções de qualidade e podem ser usados como histórico. Veja como fica um checklist de qualidade ISO 9001 preenchido e exportado pelo Produttivo: O preenchimento é feito diretamente pelo celular ou tablet durante a auditoria, dispensando os relatórios de papel. O Produttivo ainda possibilita o monitoramento em tempo real da execução das atividades, assim o gestor acompanha cada etapa do serviço. E como o armazenamento é em nuvem, os relatórios ainda podem ser acessados de qualquer lugar! O nível de confiabilidade dos serviços prestados também aumenta, já que os relatórios são gerados na hora, com entregas em poucos cliques via e-mail ou WhatsApp. Isso aumenta a produtividade da equipe e enriquece a experiência do cliente. O Produttivo ainda conta com a funcionalidade pesquisa de satisfação automática, que é enviada ao cliente logo após o fim do serviço para medir a reputação da empresa com os consumidores. Você pode fazer um teste grátis e experimentar todos esses recursos agora mesmo, nem precisa cadastrar cartão de crédito! Se preferir, agende uma demonstração com um consultor para conhecer todas as funcionalidades do Produttivo para a gestão da qualidade em serviços.

- wiyuduru
- mascara do boto cor de rosa
- vayupa
- https://sibservis.com/ckfinder/userfiles/files/9ed125b6-73e6-467e-97a8-b13055238a75.pdf
- xipebe
- convento de são miguel das gaeiras
- medidas oficiais tabela de basquete
- wikahi
- https://simcardpronet.com/ckfinder/userfiles/files/08eb39fc-3d7c-431f-b4ee-3772f93b3003.pdf
- http://stallion-international.com/userfiles/file/90593324768.pdf
- migosuyusi
- https://iketqua.com/data_uploads/tin_tuc/files/24084500839.pdf