Plan de acción

Customer focus management

- año 0
  - Dirección: visitas de acompañamiento a comercial base
  - Dirección:intercambio de puesto 4 días dentro de su área
  - Dirección: Formación obligatoria habilidades directivas: gestión de reuniones y habilidades de comunicación
- año 1
  - Dirección: Formación obligatoria habilidades directivas: delegación de funciones
  - Programa cliente ciego directamente por el director correspondiente dirigido
  - Dirección: intercambio de puesto 4 días fuera de su área
- año 2
  - Dirección: Formación obligatoria habilidades directivas: delegación de funciones: motivación de equipos de trabajo
  - Todo el personal ligar objetivos a satisfacción de cliente en base a reclamaciones a más a más

Customer focus tecnología

- año 0
  - Implicación de cada director en al menos un proyecto innovador por año del laboratorio de ideas
    - Creación de un fuerte back office
    - avisadores automáticos
    - servicios a clientes ,etc
    - monitorización
    - seguimiento de pedidos
    - Todos los sistemas de recogida de información en tiempo real
  - Implantación de mejoras informáticas para el personal comercial
  - Creación de un potente entorno Internet
- año 1
  - Acciones claras de promoción de la marca
  - Potenciar el uso web app etc por parte del cliente
- año 2
  - Aplicación de conclusiones de programa de voz de cliente
  - Potenciación de barreras electrónicas

Customer focus gestión del talento

- año 0
  - Formación en funcionamiento interno y enfoque al cliente
  - Plan de conocimiento del personal
- año 1
  - Programa de motivación con medidas concretas
  - Formación en idiomas
  - Potenciación de la WEB interna de personal chat etcl
- año 2
  - Formación habilidades de comunicación
  - Establecimiento de encuestas internas de habilidad por parte de subordinados hacia sus jefes
  - revisión de todas las medidas

Customer focus procesos

- año 0
  - Solución inmediata de las reclamaciones con métrica en el tiempo
  - Plan de conocimiento del propio personal para fomentar el cliente interno
  - Estudio de como afecta cada proceso al servicio al cliente
- año 1
  - Programa de voz de cliente
  - Lean en cada proceso
  - Test de eficacia de servicio
- año 2
  - Aplicación de conclusiones de programa de voz de cliente