

PANADERÍA RULL, S. L.	PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	P-RUL-13 REVISIÓN 0 FECHA 13-06-03 Página 1 de 3
----------------------------------	---	---

CUADRO DE CONTROL		
EMITIDO Y REVISADO POR:		APROBADO POR:
Nombre:		Nombre:
Dpto.:		Dpto.:
Firma:		Firma:
Fecha:		Fecha:
REVISIONES		
Rev. anterior	Fecha	Causa de revisión

INDICE

1. Objeto.
2. Alcance.
3. Referencias.
4. Descripción.
5. Anexos.

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer una sistemática para valorar el grado de satisfacción de los clientes de cara a los productos ofrecidos por **PANADERIA RULL**.

2. ALCANCE

A todos los clientes de **PANADERIA RULL** en el grado que se describe en este procedimiento, según los criterios del Responsable de Calidad y del Gerente, y en función de las relaciones establecidas con los mismos.

3. REFERENCIAS

- Manual de Gestión de la Calidad, Cap. 8.
- **P-RUL-03** *Gestión Comercial*
- **P-RUL-09** *Tratamiento de No Conformidades.*
- **P-RUL-14** *Revisión del Sistema de Calidad.*

4. DESCRIPCION

Como medida para la evaluación de la satisfacción de los clientes **PANADERÍA RULL** hace uso de los siguientes indicadores:

- 1.- Reclamaciones de clientes. Las reclamaciones efectuadas por los clientes son dirigidas al Responsable del Dpto. Comercial. Estas reclamaciones serán comunicadas al Responsable de Calidad que según su criterio decidirá si se trata de una No Conformidad y procederá a emitir el *Informe de No Conformidad* correspondiente siguiendo la sistemática descrita en **P-RUL-09** *Tratamiento de No Conformidades*.
- 2.- Fidelidad de clientes. El Responsable del Dpto. Comercial realiza mensualmente un seguimiento de los clientes con el fin de comprobar el nivel de ventas de los mismo y detectar aquellos que bajan su nivel de consumo por debajo de los niveles esperados. En estas circunstancias el Responsable del Dpto. Comercial se pondrá en contacto con estos clientes con el fin de analizar cuales son las causas que provocan dicha situación y dar una solución adecuada.

La realización de este seguimiento por parte del Responsable del Dpto. Comercial se describe en el procedimiento **P-RUL-03** *Gestión Comercial*.

- 3.- Cuestionarios de evaluación de la satisfacción del cliente. El Dpto. de Calidad realiza encuestas anuales a aquellos clientes con los que mantiene relaciones comerciales frecuentemente (cliente habitual). Estas encuestas las realiza el Responsable de Calidad mediante envío por e-mail, correo ordinario, fax o a través del teléfono del *Cuestionario de Evaluación de la Satisfacción del cliente* (F-13/01).

Los resultados que arrojan los cuestionarios, las reclamaciones de clientes, y el seguimiento para el control de la fidelidad de los clientes será un tema tratado en la reunión para la revisión del Sistema de Calidad (ver **P-RUL-14** *Revisión del Sistema de Calidad*) y permitirán establecer conclusiones acerca de la satisfacción de los clientes.

5. ANEXOS

-Cuestionario de Evaluación para la Satisfacción del cliente F-13/01