

Nossa Missão:

"Agregar valor na gestão e excelência das empresas clientes, por meio de ações que promovam a competência das pessoas e a melhoria contínua dos processos organizacionais".



João Carlos de NORONHA
DIRETOR NV CONSULTORIA EMPRESARIAL



A vida quer contar com você!

Assistindo a uma cirurgia de separação de gêmeos siameses, pela televisão, percebi o quanto podemos deixar de contribuir com a vida.

Usufruímos de vários benefícios do desenvolvimento humano, mas esquecemos que também precisamos retribuir com ações responsáveis e no mínimo humanas.

A cirurgia tem haver com o que quero falar, pois se todos os humanos fossem descomprometidos em estudar e ampliar seu potencial existencial, pessoas nesta situação não teriam muitas expectativas de e estariam ligadas fisicamente por toda sua vida.

Somente um SER com visão futurista e/ou fraterna pode se comprometer com a sociedade e praticar a medicina.

E você como tem feito a sua parte?

A vida conta também com você!

Gilka Mendes
Consultora NV



Novo Valor

O informativo de idéias, fatos e ação!

SANTO ANDRÉ — SP

AGOSTO — ANO 2009

Serviços Tangíveis como Ferramenta Estratégica

Confirmando o que temos dito nos últimos tempos, as mudanças globais não só têm exigido esforços das organizações que buscam a excelência na prestação dos seus serviços como é possível acompanhar essa evolução e transformação acontecendo de forma natural.

Particularmente no caso das agências de viagem e companhias aéreas, abordamos diversas vezes a transformação atual que altera a visão do negócio de "atendimento ao cliente" para "consultoria em viagens". O resultado deste tipo de trabalho, em nosso entendimento, passa também a ganhar uma nova dimensão que é "o serviço tangível".

Ou seja, gerar as evidências de conformidade no envio da documentação de viagem ao cliente, que por vezes gera a polêmica frase "documentos conferidos", que tem como objetivo, após a medição das características de conformidade, permitir que o cliente passe a perceber essa prática de conferência e aproximar o seu serviço dos produtos comercializados; os quais historicamente já informam em sua embalagem o resultado dessa medição da Qualidade com o termo "produto conferido ou inspecionado".

Destacamos também as medições quantitativas que, pelo Sistema de Gestão da Qualidade, permitem oportunidade de mudança e fortalecimento da organização. Onde assim deixa o "achismo" de lado e passa a medir de forma concreta ou tangível todos os seus processos de trabalho. Por exemplo: o índice de satisfação dos clientes; o índice de erros internos; o desempenho de pessoas e fornecedores; entre outros.

No contexto ao qual as organizações se encontram, arriscamos também em dizer que ainda em breve os serviços serão valorizados quanto à sua qualidade mais do que as dos produtos e por meio de medições fidedignas.

Serviços se fornecem cada vez mais de forma personalizada e é o fator humano que faz toda a diferença, desde que medidos e monitorados em busca de padrões de excelência.

Estamos vivendo uma nova época, onde empresas que possuem visão estratégica de futuro podem afirmar que há uma transformação nos serviços e que estão cada vez mais próximos dos produtos.

Pense nisso e invista em medições de seus processos e serviços, pois vale a pena tomar decisões pautadas em dados confiáveis e apropriadas para a melhoria cada vez mais contínua.

João Carlos de Noronha
Consultor NV

Sua empresa e a Nv Consultoria vão consolidar a excelência junto aos clientes pela: Capacitação Organizacional; Gestão da Qualidade; Certificação ISO 9001:2008.

Fale conosco! contato@nvconsultoria.com.br / www.nvconsultoria.com.br

