

Calidad y Mejora de procesos

Engloba todos aquellos productos encaminados a mejorar los procesos de trabajo de las organizaciones con el objetivo de reducir el despilfarro de cualquier tipo, minimizar el impacto ambiental, incrementar la eficacia de las tareas y aumentar el valor de los procesos de servicio al cliente



El valor de la experiencia

Eneas Consultores es una firma de Servicios Profesionales de Consultoría y Formación aplicados al campo de la Gestión y Dirección empresarial e institucional, que desde hace 10 años pone a disposición de sus más de 200 clientes, un equipo de profesionales especialistas en las diferentes áreas de la empresa, mediante la aplicación de las mas actuales técnicas de Gestión como resultado de una constante investigación e innovación. No obstante sabemos que esto solo cobra importancia cuando además esta apoyado por estos otros datos:

12 años de actividad profesional y empresarial
Más de 200 clientes privados
Más de 30 clientes Institucionales
Más de 800 acciones formativas
Cerca de 10.000 profesionales asistentes a acciones formativas.
Más de 22.000 horas de formación a profesionales.
Más de 200 proyectos de consultoría
Más de 20.000 horas de consultoría

Nosotros valoramos el conocimiento....., pero nuestros clientes prefieren nuestra capacidad de llevarlo a la práctica

SON SANCHEZ:

"Eneas nos ayudó a iniciarnos en el camino de la calidad. ISO9001 e ISO14000. Las personas que integran Eneas se involucran en tú proyecto generando la sensación de no son solo una consultora, sino que son parte de tu empresa"

HOTELES RH:

"Eneas Consultores se ha convertido en Partner de nuestro negocio, integrando su equipo en nuestra organización para ayudarnos a seguir siendo competitivos en el mercado actual"

HIERROS MARE NOSTRUM:

"Eneas en nuestro desarrollo nos ha moldeado como empresa. ha sido la unión de eslabones dentro de la empresa, para formar la cadena que necesitamos.

AQUÍ SE FABRICA:

Eneas consultores nos ha puesto en el camino que nosotros hemos denominado "EN BUSCA DE LA EXCELENCIA".

Calidad

calidad

Nadie duda que Implantar un sistema de calidad se ha convertido en un requisito fundamental e indispensable para aquellas organizaciones que desean satisfacer o superar las expectativas de sus clientes y alcanzar una diferenciación frente a su competencia. Las empresas que no apuesten hoy por los sistemas de calidad deberán hacerlo irremediablemente en el futuro pero con la oportunidad perdida de no haber sido los primeros que ofrecieron dicha ventaja a sus clientes.



Procesos

Procesos

Incrementar ventas, desarrollar mercados, conseguir una ventaja competitiva, Innovar productos y servicios, fidelizar a nuestros clientes, reducir los niveles de errores, entregar a nuestros clientes sus productos, etc, son el resultado del encadenamiento de cada una de las etapas que conforman los diferentes procesos de su empresa, que se repiten cientos de veces en las diferentes áreas de la misma para conformar la actividad del negocio. Conseguir que estos ciclos se realicen con el mayor nivel de excelencia y que dicha excelencia se mantenga en el tiempo, es el objetivo de las diferentes metodologías que conforman los servicios de Eneas Consultores en esta área de servicios.

Índice de productos



Vigilancia y mejora de los niveles de calidad en el servicio al cliente

- ❖ Metodología con la que realizamos un seguimiento, evaluamos y mejoramos el nivel de calidad y servicio ofrecido por su empresa y percibido por su cliente con el fin de lograr un excelente posicionamiento de orientación e intimidad con sus clientes



Evaluación y mejora de los procesos clave del negocio

- ❖ Metodología de trabajo dirigida a mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos que tienen una influencia clave en la calidad de su producto y servicio y en el impacto del entorno, en la capacidad de respuesta, así como en los costes del negocio y en la satisfacción de sus clientes

Reducción de costes y control económico del negocio

- ❖ Metodología apoyada en herramientas de BI con las que desarrollamos un sistema de planificación, análisis y control económico del negocio, con el objetivo de mantener en su dimensión adecuada las diferentes partidas de costes.



eneas
CONSULTORES

Vigilancia y mejora de los niveles de calidad en el servicio al cliente

METODOLOGÍA: CLIENTE MISTERIOSO



Vigilancia y mejora de los niveles de calidad en el servicio al cliente METODOLOGÍA: CLIENTE MISTERIOSO

¿Qué es?

Poderosa herramienta de evaluación y mejora del nivel de calidad percibido por el cliente, mediante la vivencia del servicio por parte de nuestros consultores que se hacen pasar por usuarios del servicio.

¿A qué preguntas da respuesta?

- ¿Cómo percibe el servicio mi cliente?
- ¿Cómo se comporta mi personal ante el cliente?
- ¿Cómo se tratan en mi empresa las reclamaciones del cliente?
- ¿Qué deficiencias tiene mi proceso de servicio?
- ¿Qué acciones debo tomar para eliminar las deficiencias?

Vigilancia y mejora de los niveles de calidad en el servicio al cliente METODOLOGÍA: ENCUESTACION A CLIENTES

¿Qué es?

Herramienta de seguimiento del nivel de calidad y servicio percibidos por el cliente así como de los elementos de insatisfacción susceptibles de mejora, mediante cuatro metodologías de encuestación.

¿A qué preguntas da respuesta?

- Ningún cliente contesta los cuestionarios por si solos. ¿Cómo puedo conocer entonces su nivel de satisfacción?
- ¿Qué percepción tienen mis clientes inmediatamente después de recibir el servicio?
- ¿Qué es lo que realmente esperan de mi empresa?
- Tras ser atendidos y marcharse. ¿ Regresaran para comprar?
- ¿Me recomendaran a sus conocidos?
- ¿Cuáles son las principales causas que me hacen perder clientes?

eneas
CONSULTORES

Vigilancia y mejora de los niveles de calidad en el servicio al cliente

METODOLOGÍA: ENCUESTACION A CLIENTES



Sistematización de los procesos clave del negocio para la mejora de la calidad

¿Qué es?

eneas
consultores

Evaluación y mejora de los procesos clave del negocio



- ❖ Metodología que nos permite alinear el funcionamiento cotidiano de los procesos del negocio y ponerlos al servicio de los objetivos del negocio tales como crecimiento del mismo, mejora de la calidad de su producto y servicio, cuidado del Mejora de procesos, reducción de los costes del negocio y aumento de la satisfacción del cliente

¿A qué preguntas da respuesta?

- ❑ ¿Cómo puedo mejorar mi capacidad de respuesta ante el mercado?
- ❑ ¿Cómo puedo eliminar los errores del trabajo cotidiano?
- ❑ ¿Cómo puedo añadir más valor al cliente en mis procesos de trabajo, eliminando operaciones que solo aportan coste?
- ❑ ¿Cómo puedo conseguir que mi personal trabaje bajo unos mismos criterios de calidad?

Reducción de costes y control económico del negocio

¿Qué es?

Producto enfocado a la identificación de un sistema de planificación y control económico del negocio soportado en una herramienta informática de Inteligencia de negocios de última generación.

¿A qué preguntas da respuesta?

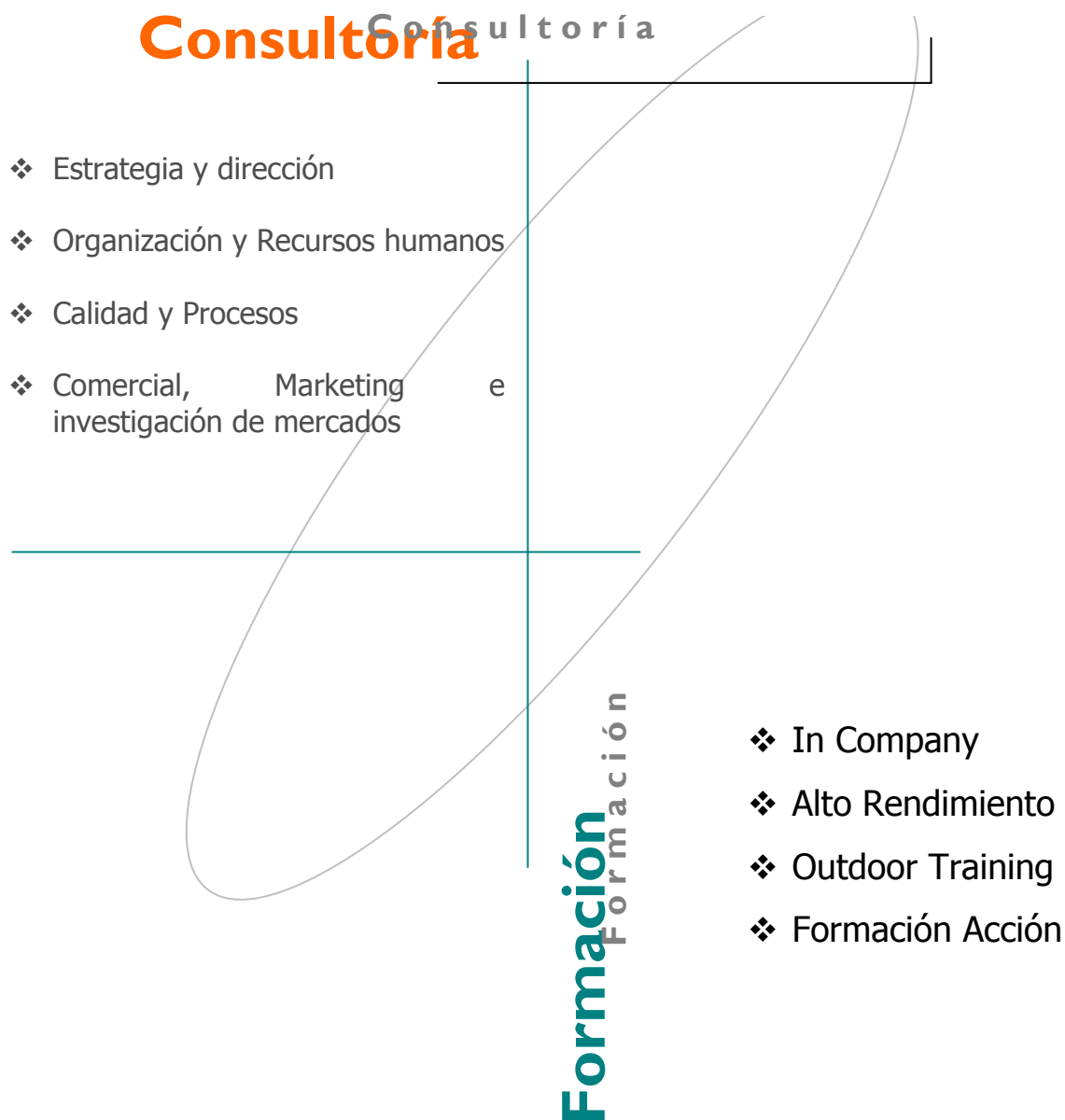
- ❑ ¿Cómo tener bajo control mi actividad, sin tener que comprender los complejos informes contables?
- ❑ ¿Cómo puedo reducir drásticamente el tiempo de preparación de la información económica del negocio?
- ❑ ¿Cómo puedo influir sobre los resultados de mi negocio, tomando decisiones con el tiempo suficiente para lograr los objetivos propuestos?

eneas
consultores

Reducción de costes y control económico del negocio



¿Qué áreas de servicio ofrecemos?



consultoría de dirección y gestión empresarial



El valor de la experiencia

www.eneas.es

Campanetes, 3 - Pta. 1ª 03690 San Vicente del Raspeig
JUNTO A UNIVERSIDAD DE ALICANTE
Tel.: 96 520 31 95 Fax.: 96 514 53 99