

Care for Quality

HOE STAAT HET MET UW PRO-ACTIE VERMOGEN?

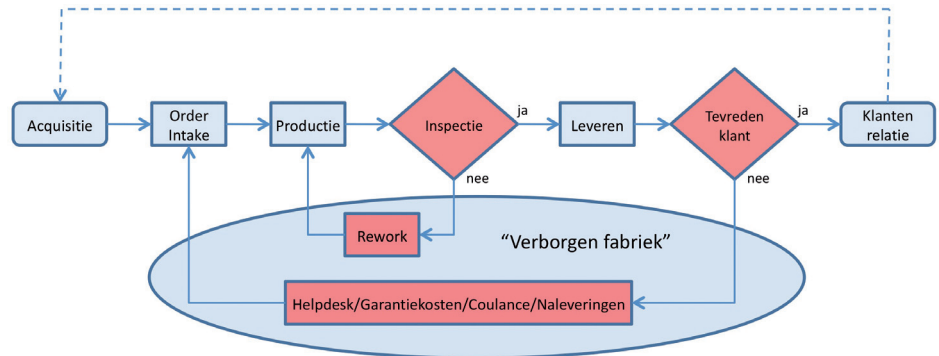
Vaak wordt de kwaliteit van een organisatie gerelateerd aan het vermogen om te reageren op klachten. Hoe snel worden deze afgehandeld, hoe snel kan een productiefout hersteld worden of hoe kunnen we die verloren order toch nog in de wacht slepen? We steken veel energie in het verbeteren van dit reactievermogen maar we beseffen onvoldoende dat we uiteindelijk pas in actie komen als het kwaad reeds is geschied.

Voor iedere organisatie geldt het afgebeelde blokschema. Veel fouten worden intern afgevangen en zullen daarom de klant niet bereiken. Wel leiden de terugkoppelingsslusen tot extra werkzaamheden die voor rekening van de organisatie zijn. Het gaat simpelweg van de winstmarge af.

Mochten de onvolkomen producten of diensten de klant wel bereiken zult u een in tegengestelde richting opererende organisatie moeten inrichten om zo de klanttevredenheid te borgen. Deze herstelorganisatie, die onzichtbaar aanwezig is, wordt daarom de verborgen fabriek genoemd.

Ieder herstelproces betekent extra kosten voor rekening van uw organisatie! Het blijkt uit onderzoek dat gemiddeld 20% van de omzet verloren gaat aan het onderhouden van al deze lussen. Bij een order van € 10.000,- moet dus rekening worden gehouden met € 2.000,- aan verborgen kosten en dit aan uw klant doorberekenen. Natuurlijk doet u dat niet, maar concreet betekent dat wel dat u een flink gedeelte van uw potentiële winst hiermee weggeeft.

Care for Quality wilt u graag inzicht verschaffen in al deze reactieve processen en daarmee uw bedrijfsmatige



Hoe vaak komt het voor dat een product of dienst iedere lus vele malen doorloopt?

reactievermogen kwantificeren. Vervolgens brengt Care for Quality ook uw pro-actie vermogen in kaart. Welke processen heeft uw organisatie in huis om te voorkomen dat deze herstelprocessen nodig zijn? Dit begint helemaal vooraan in de keten. Koopt u de juiste materialen in, weten uw leveranciers precies wat u van ze verwacht, controleert u uw processen aan de input (proactief) of aan de output (reactief)?

Deze analyse levert u een **pro-actie indicator** op. Is deze negatief betekent dat uw organisatie sterk reactief is ingesteld; is de indicator echter positief dan spreekt het voor zich dat het wel snor zit met uw pro-actie vermogen en komen we graag bij u in de leer.

Care for Quality gaat samen met uw medewerkers aan de slag en maakt de verborgen fabriek transparant om deze vervolgens stap voor stap af te bouwen. Laten we een reële doelstelling definiëren: we verhogen uw pro-actie vermogen zodat een kwart van de verborgen fabriek wordt gesloten. Bedenk dat bij een omzet van 10 miljoen een besparing tot € 500.000,- zeer realistisch is!

Wij komen met veel genoeg geheel vrijblijvend onze werkwijze en successen aan u toelichten.

Let wel: successen uit het verleden bieden wel degelijk garantie voor de toekomst!



Volgens Joost Balder, directeur van Care for Quality, wordt bij autorijden het accent gelegd op reactievermogen. Door echter goed te anticiperen, een proactieve werkwijze, wordt dit proces veel beheersbaarder. Er ontstaat rust en de passagiers zullen zich veilig bij u voelen.

CARE FOR QUALITY
Training, Coaching and Consultancy



Boordseweg 52
5671 AT Nuenen
Tel. (040) 787 07 95
E-mail: info@cfq.nl
Website: www.cfq.nl

Factuur:

Geleverde diensten en producten	€ 10.000,-
Kosten voor rework en herstel gemaakte fouten als gevolg van falende interne processen	€ 2.000,-
Te betalen	€ 12.000,-