



Prawdziwy **cel** wdrażania systemu zarządzania i wynikające z tego skutki

Bydgoszcz, grudzień 2009

KRYSTYNA JAROCKA
jarocka@wp.pl



Zasoby przeznaczane na:

- Udoskonalenie funkcjonowania firmy
- Ugruntowanie odpowiedzialności
- Dbłość o własną markę

lub

- *Działania pozorne*
- *Tworzenie stosów papierów*
- *Ozdobienie ściany certyfikatem*



Działania pozorne powodują:

- Poczucie zmęczenia
- Marnowania czasu
- Poczucie bezsensu
- Brak zainteresowania firmą
- Straty finansowe



Klient utrzymuje firmę

- Pracownicy wykonujący swoje zadania z entuzjazmem są skłonni zrobić wiele, by zadowolić klientów, przyczyniając się tym samym do poprawy ogólnych wyników firmy.
- Poprawa jakości obsługi klienta o 1% to wzrost dochodów firmy o 2%.



Działanie jakościowe

to takie, które pozwalają
osiągnąć zgodność
za pierwszym
i za każdym następnym razem.

JAKOŚĆ

to spełnianie oczekiwań klientów



Przywództwo kadry

- Wybitni liderzy tworzą zgrany zespół. Rozpalają entuzjazm i wyzwalają to, co najlepsze. Mówią o strategiach, wizji, misji i porywających koncepcji.
- Chcesz zbudować okręt, pokaż ludziom tęsknotę za bezmiarem oceanu.



Zarządzanie

- planowanie strategiczne,
- ustalanie polityk,
- ustalanie celów,
- zapewnianie komunikacji,
- zapewnianie dostępności zasobów,
- dokonywanie przeglądów zarządzania



Zarządzanie to również

- Dbłość o załogę
 - Prawidłowa komunikacja,
 - Wsparcie,
 - Pytania wyjaśniające,
 - Rozwiązywanie problemów,
 - Szkolenia.



Najwyższe kierownictwo

- TQM – całościowe zarządzanie jakością
- Ludzie, procesy, systemy
- Komunikacja, kultura, zaangażowanie wszystkich
- Tworzą SUKCES również w kryzysie