

Estándares de Calidad

Imagen, publicidad, operación, satisfacción de cliente y cumplimiento

Definición y valor del concepto

Cuidamos todos los aspectos relacionados con la imagen de la marca.

La marca, es el activo que identifica y brinda confianza a los consumidores, siendo un diferenciador que da permanencia de clientes y crecimiento en el mercado.

Actualmente los activos intangibles pueden tener más valor que los activos tangibles tradicionales.

Una empresa puede lograr más valor de mercado por su reputación, nivel de servicio, estandarización de imagen y operación, que por su inventario, tierra y maquinaria.

Los modelos de negocio se transforman rápidamente y por lo tanto las formas de gestionar/validar/controlar activos intangibles, deben evolucionar.

De igual forma la tecnología, globalización entre otros factores, ha pulverizado la operación de los negocios en cuanto a su geografía. Lo que complica aún más la gestión y validación de lo antes mencionado.

Diagnóstico básico ¿Su empresa lo necesita?

- ¿Quiere estandarizar u homologar su marca?
- ¿Busca conocer el nivel de satisfacción de sus clientes?
- ¿Los indicadores, operativos, y/o administrativos los consolida de forma homologada y oportuna?
- ¿Logra certidumbre en cumplimiento con la autoridad?
- ¿Sus promociones o incentivos comerciales son aplicados de forma homologada en todos los puntos de venta?
- ¿Los productos comercializados en sus puntos de venta son los autorizados?

Verificamos intangibles, estándares de operación, calidad y cumplimiento

Dentro de nuestro alcance se encuentran temas como:

- Estándares de imagen.
- Publicidad – gestión, estandarización, desarrollo.
- Operación de puntos de venta (estándares/políticas).
- Medir nivel de satisfacción de clientes.
- Mystery Shopper – Revisiones sorpresas en operaciones a público en general.
- Cumplimiento con autoridades.



Nuestra solución

- **Verificar** el apego a las políticas y procedimientos establecidos por el corporativo.
- **Brindar** una visión objetiva e independiente que permita identificar áreas de oportunidad que coadyuven al fortalecimiento de la operación.
- **Confirmar** que los bienes o servicios ofrecidos en los diferentes puntos de venta mantienen un nivel homogéneo.
- **Análisis** de resultados por región o zonas.



Entrega de resultados

Reportes periódicos

Generamos reportes de forma periódica, lo que genera valor a través de:

- Permitir acciones con oportunidad al lograr monitoreo de operación en tiempo real.
- Le da mayor seguridad a la Alta Dirección de que sus directrices y políticas son seguidas de forma constante.

Reportes consolidados y disponibles

Nuestros reportes se desarrollan a la medida y pueden incluir, entre otros:

- Análisis por zona y geografía.
- Consolidación de indicadores y temas.
- Áreas de mejora, recomendaciones y prácticas eficientes de industria.



Plataforma tecnológica para reporte

Derivado de la diversidad geográfica y pulverización operativa, las empresas tienen retos en cuanto a oportunidad, difusión y distribución de información.

Contamos con una plataforma tecnológica de revisión y reporte. Esto agiliza la entrega de información y por lo tanto la oportuna toma de decisión de nuestros clientes.



Beneficios y Valor

Beneficios y Valor.	Toma de decisiones oportunas.	Cobertura geográfica.
Protección del valor de la marca.	Estandarización y apego a las políticas del corporativo a nivel imagen y servicio.	Capacidad de desplazamiento masivo, revisiones simultáneas a nivel nacional.
Confianza y retroalimentación entre empresa y sus puntos de venta y viceversa.	Monitoreo financiero, operativo y/o administrativa.	

Jesús González
Socio de Riesgo Estratégico y Reputación
jgonzalezarrellano@deloittemx.com

Ricardo Bravo
Socio de Aseguramiento de Socios Comerciales
ribravo@deloittemx.com

Gema Moreno
Socia de Aseguramiento de Socios Comerciales
gmorenovega@deloittemx.com

Oscar Lobo
Socio de Aseguramiento de Socios Comerciales
olobo@deloittemx.com