



**JORNADA TÉCNICA SOBRE "MEJORA CONTINUA EN LA GESTIÓN DE
LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE POR CARRETERA"**

Fundación Cetmo

qindice.com

C/ Ferraz, 29 - 2º Ext. Izda.
28008 Madrid
Tlf: 91 351 18 45
Fax: 91 351 18 41
info@qindice.com

CONTENIDO



PUNTO DE PARTIDA. UN OBJETO Y DOS PREGUNTAS

- LA CERTIFICACIÓN ISO 9001/14001



¿OFRECE
SUFICIENTE
CREDIBILIDAD?

¿CÓMO PUEDE
AYUDAR A MEJORAR
LOS RESULTADOS
ECONÓMICOS DEL
TRANSPORTISTA?

¿QUIÉN SE OCUPA, ENTONCES, DE VENDER?

■ EL MARKETING

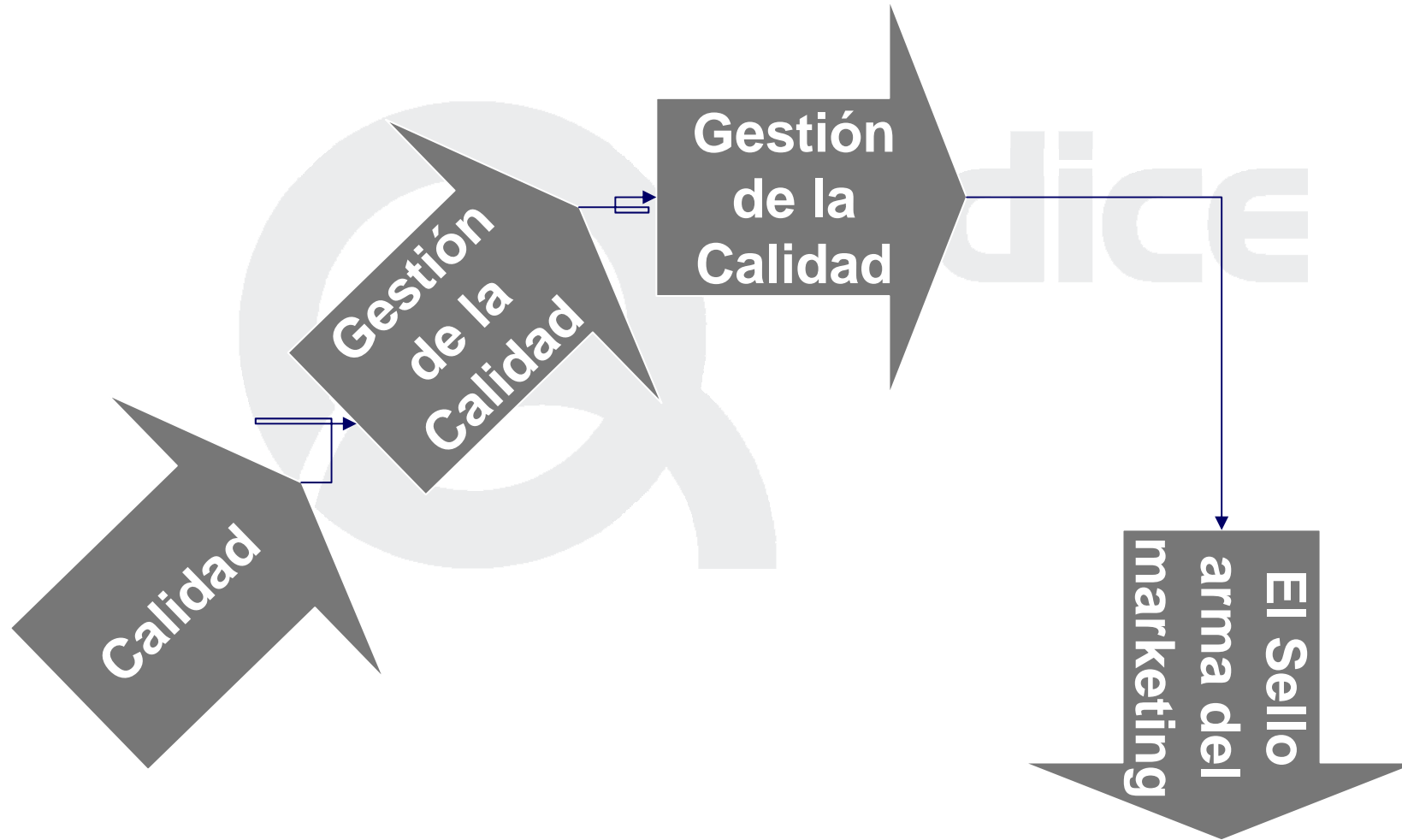


■ IDEAL DEL MARKETING:

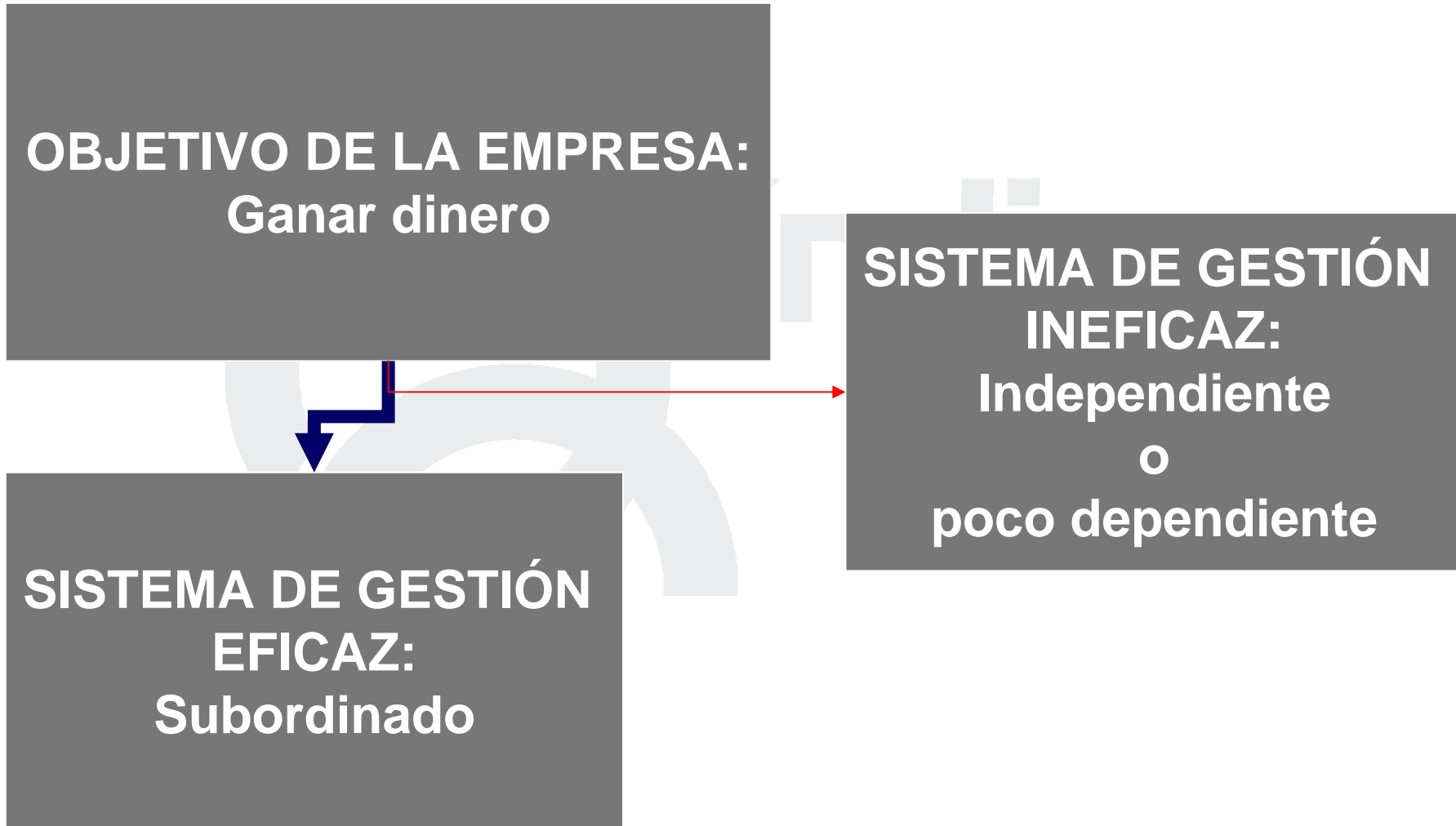
A diagram illustrating the concept of marketing. It starts with the text 'EL MARKETING' on the left. A blue arrow points from this text to 'IDEAL DEL MARKETING:'. From there, another blue arrow points down to a definition: 'Cautivar al cliente, en el doble sentido de seducirle y de hacerle cautivo.' The background features a large, faint watermark of the 'Índice' logo.

- Cautivar al cliente, en el doble sentido de *seducirle* y de *hacerle cautivo*.

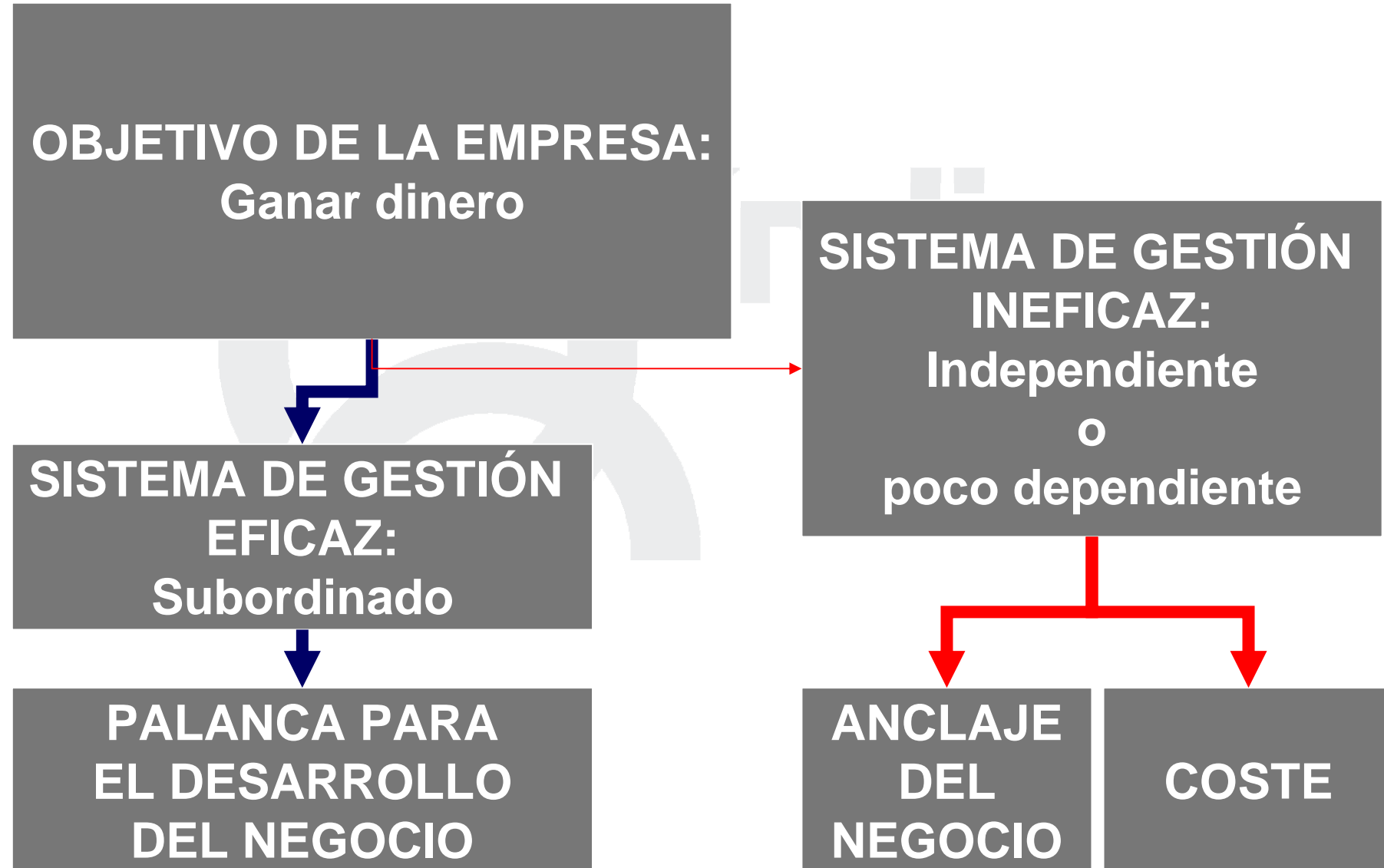
¿LA CALIDAD DESCUBRE AL CLIENTE Y TERMINA CAUTIVA DEL MARKETING?



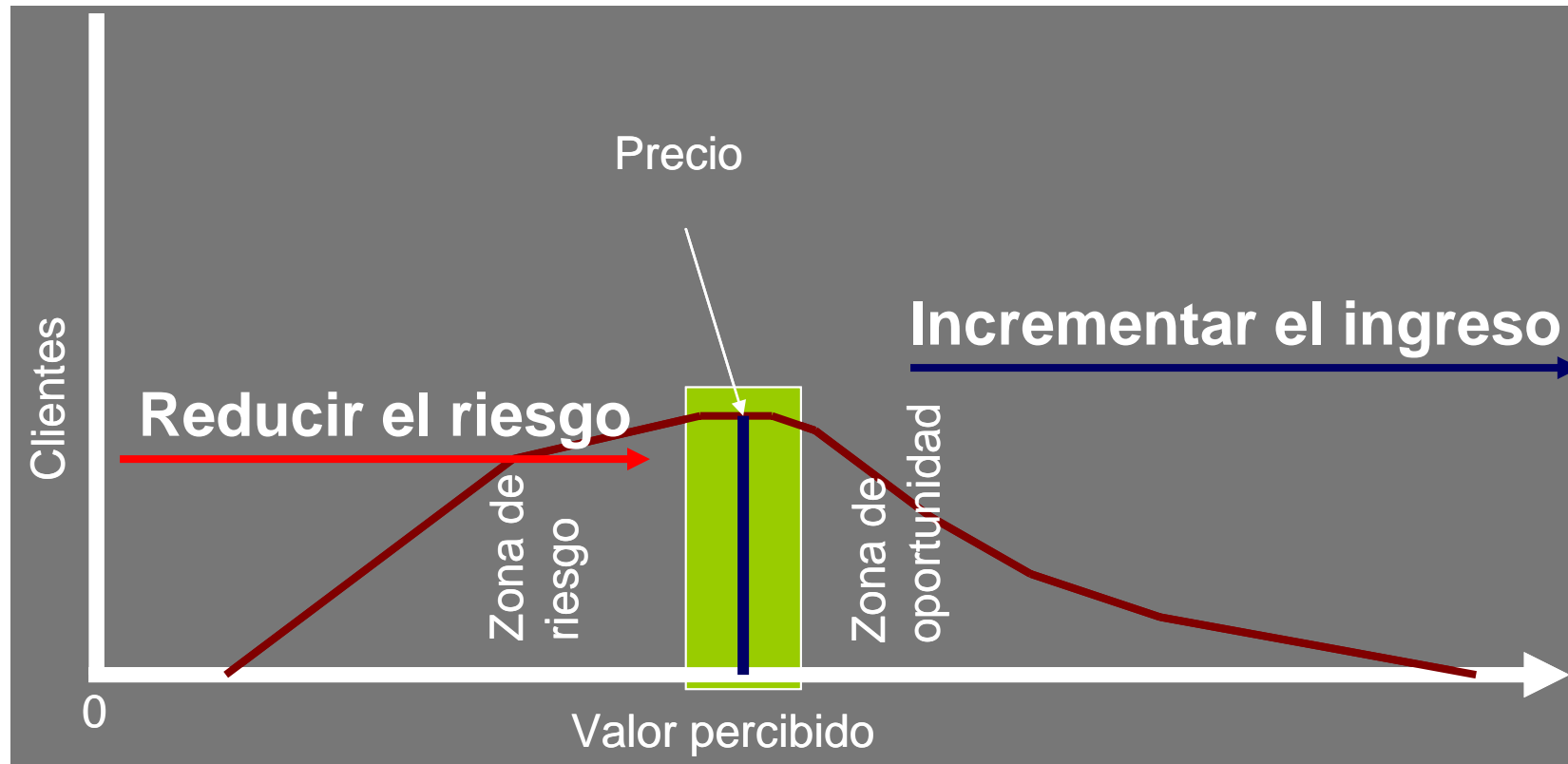
SUBORDINACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD AL OBJETIVO DE LA EMPRESA



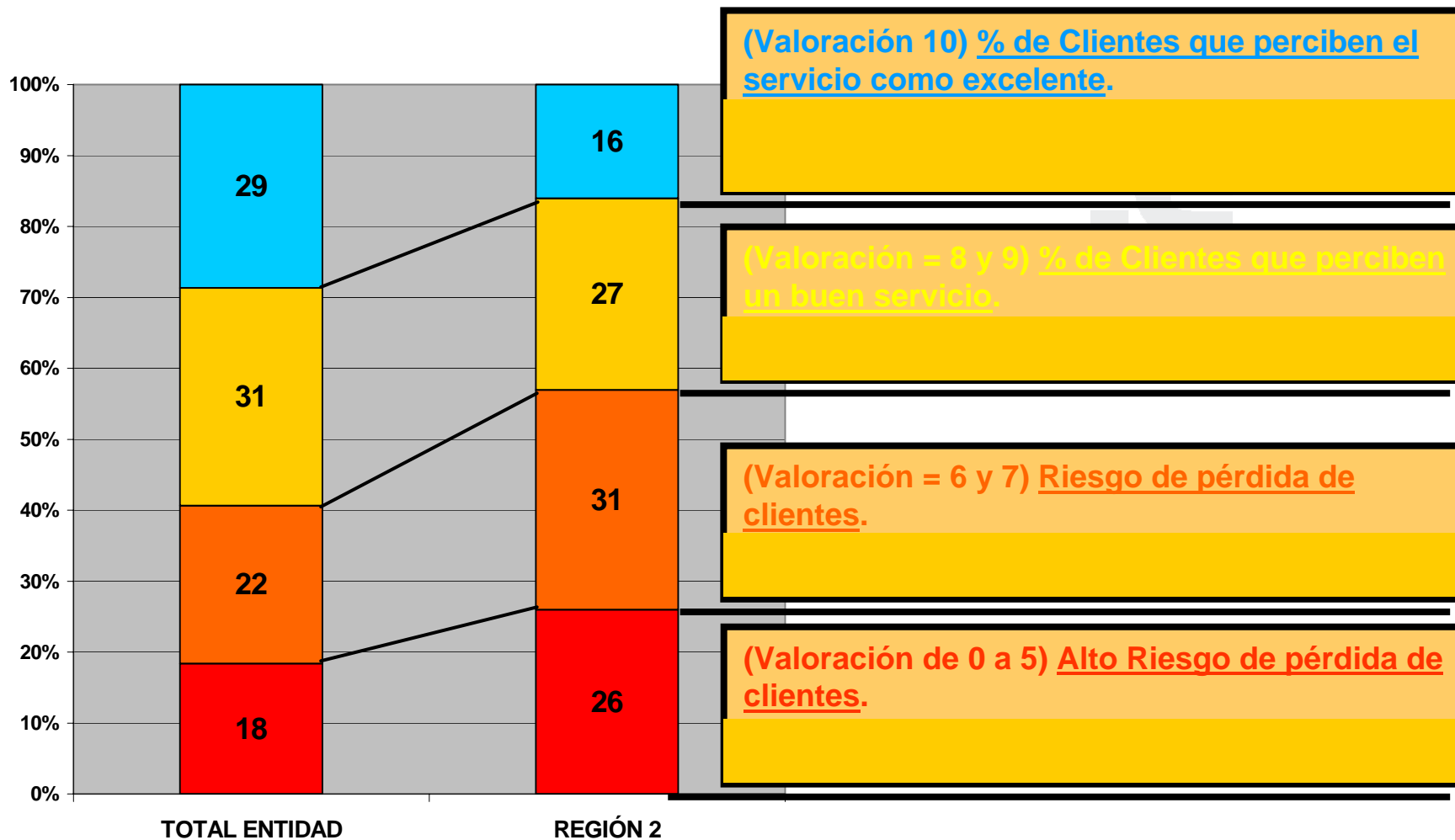
UNA BIFURCACIÓN CATASTRÓFICA



¿EXCELENCIA O SEGURIDAD?

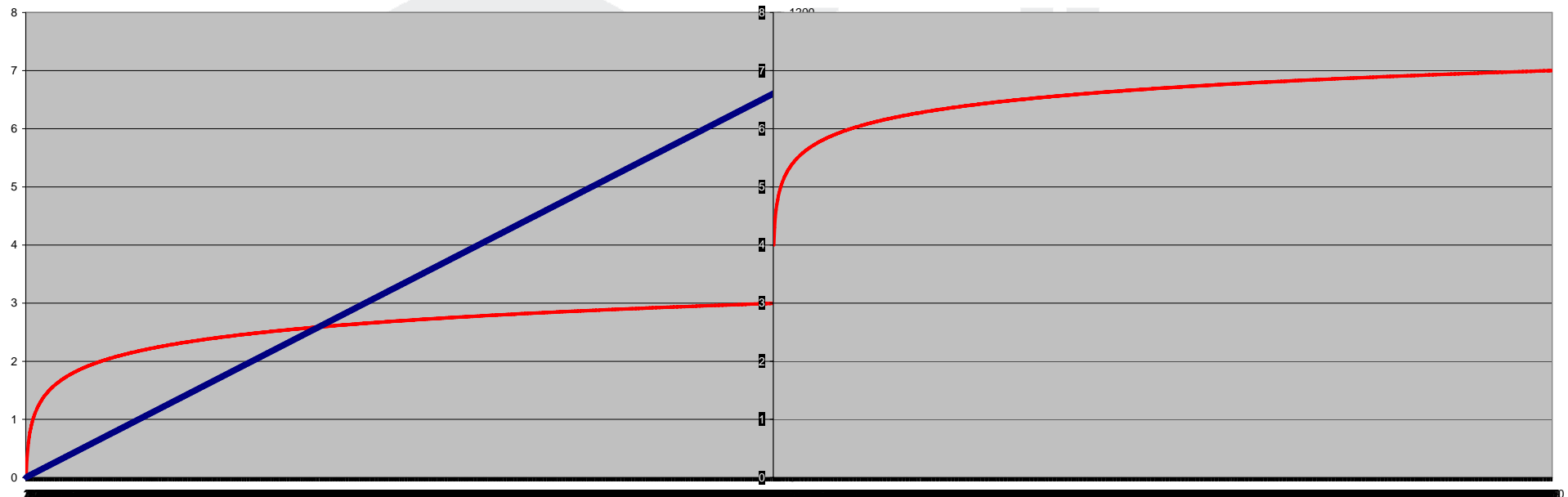


¿EXCELENCIA O SEGURIDAD?





¿MEJORA CONTINUA?



¿TODA MEJORA ES BUENA?

