



Nombre de alumno: Lucero Jiménez Fulgencio

Nombre del profesor: Jorge Enrique Albores

Nombre del trabajo: Diagrama pescado

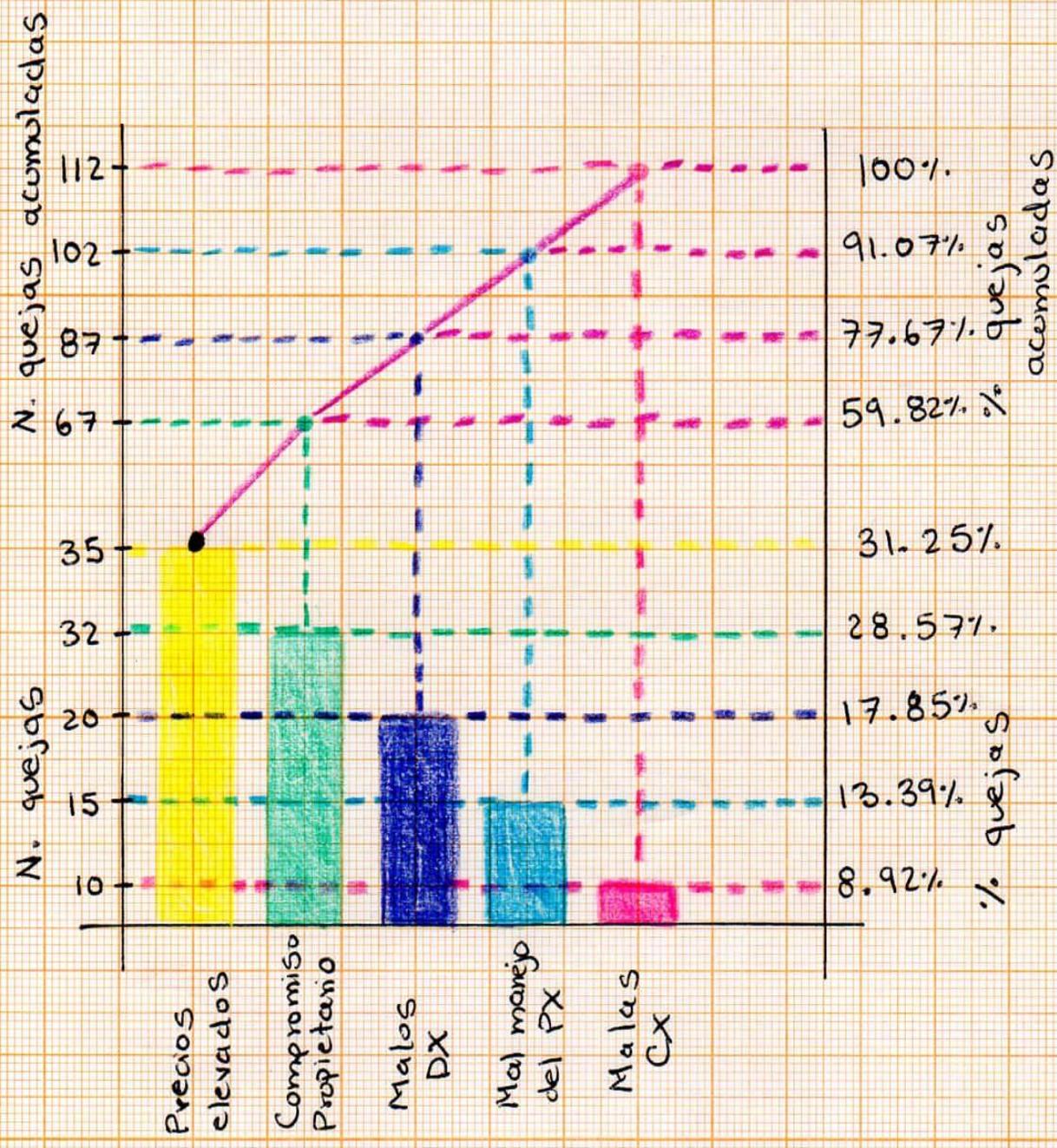
Materia: Control total de calidad

Grado: 7mo

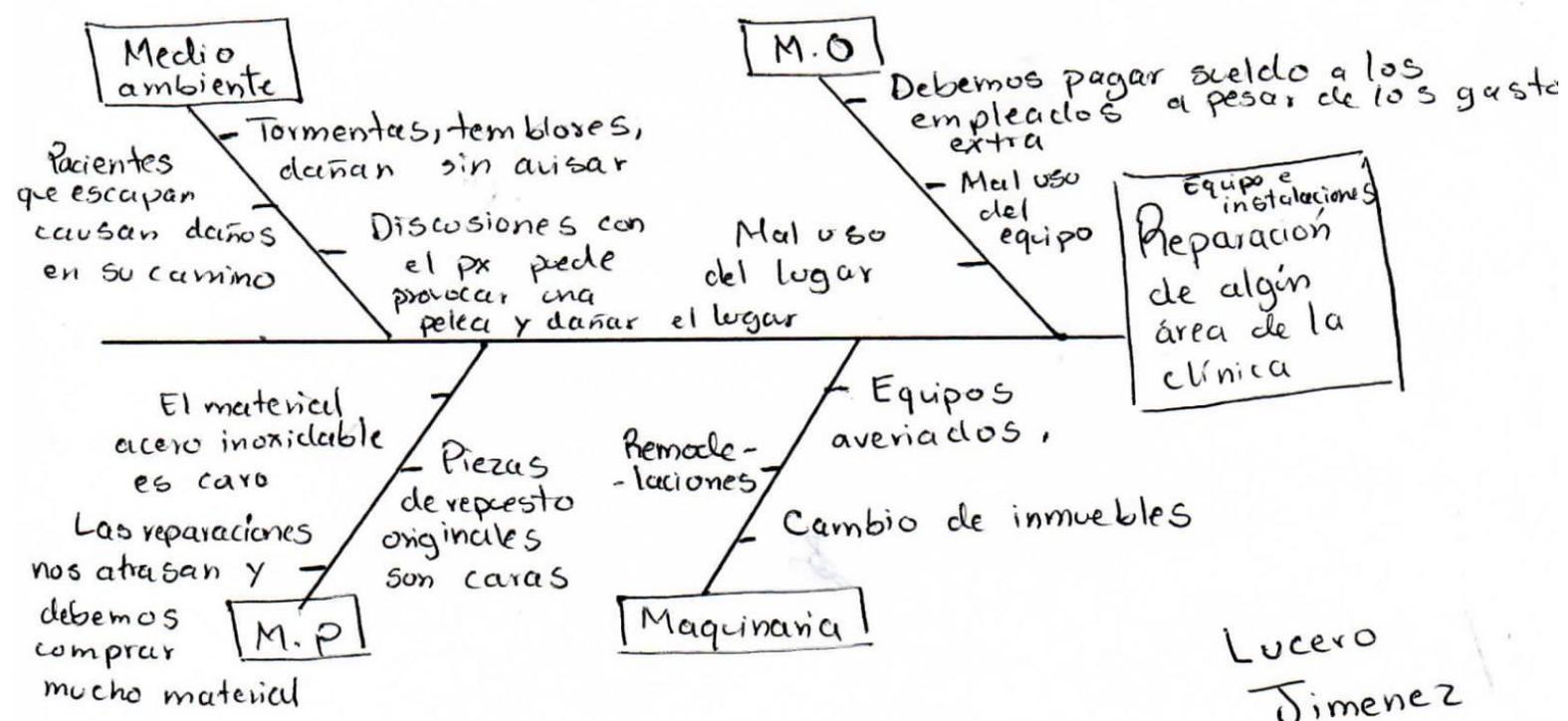
Grupo: A

PASIÓN POR EDUCAR

Quejas	N. Quejas	% Quejas	Quejas acumuladas	% Quejas acumuladas
Precios elevados	35	31.25	35	31.25
Compromiso propietario	32	28.57	67	59.82
Malos DX	20	17.85	87	77.67
Mal manejo del PX	15	13.39	102	91.07
Malas CX	10	8.92	112	100



Lucero Jimenez Fulgencio



Lucero Jimenez Fulgencio

Discusiones con el cliente causa disputas y peleas que dañan el lugar.

Estrategias:

- Explicar a detalle todo procedimiento, los riesgos que se corren
- Tener habilidad para hablar con delicadeza al cliente las malas noticias
- Tener una sala con pocas cosas delicadas donde se den las noticias y charlas.