

CONCEPTOS DE CALIDAD

EXCELENCIA

Lo mejor de lo mejor, asimilación con el concepto de lujo.

SUPERIORIDAD

Excelencia como superioridad absoluta

VALOR

aportar **valor** al cliente, esto es, ofrecer unas condiciones de uso del producto o servicio superiores a las que el cliente espera recibir y a un precio accesible.

SATISFACION

Alcanzar o superar las expectativas de los clientes.

FORMA ABSOLUTA

Excelencia como superioridad absoluta

APTITUD

Traducir las necesidades de los clientes en las especificaciones

CALIDAD OBJETIVA

Deriva de la comparación entre un estándar y un desempeño.

INDEPENDENCIA DE LA PERSONA

Hace que la independencia de cada persona sean más ideas para obtener mejores resultados dentro de una empresa.