

L'OPERADOR, D'ACORD ALS RECURSOS, HA DE PROGRAMAR EL SERVEI QUE MÉS S'APROXIMI A LES EXPECTATIVES DEL CLIENT, COMUNICAR-LO I DONAR-LO A CONÈIXER I COMPLIR-LO, LLAVORS.

EL SERVEI PRESTAT ESDEVÉ DE QUALITAT I CREIBLE

CAL DONCS, LA **MÀXIMA CORRELACIÓ** ENTRE LES **EXPECTATIVES DEL CLIENT** I EL **SERVEI REALMENT REBUT**.

LA QUALITAT PERCEBUDA PEL CLIENT ÉS EL RESULTAT DE LA COMPARACIÓ ENTRE LES SEVES EXPECTATIVES (QUALITAT ESPERADA) I EL SERVEI REALMENT PRODUÏT (QUALITAT PRODUÏDA).

L'ESTAT IDEAL

LA QUALITAT ESPERADA PEL CLIENT HA DE SER LA BASE DE LA QUALITAT OBJECTIU DE L'OPERADOR I QUE HA DE COINCIDIR AMB LA QUALITAT PRODUÏDA.

ES TRACTA DONCS DE MINIMITZAR LA DESVIACIÓ ENTRE QUALITAT ESPERADA I PERCEBUDA PER:

- MINIMITZAR LA DESVIACIÓ ENTRE QUALITAT ESPERADA I OBJECTIU (El servei respon a les expectatives del client).
- i ENTRE QUALITAT OBJECTIU I PRODUÏDA (Es presta el servei previst).



ES FA **NECESSARI** PER PART DE L'OPERADOR **CONÈIXER I IDENTIFICAR LES DIMENSIONS DE SERVEI**.

LES DIMENSIONS DE SERVEI SÓN AQUELLES CARACTERÍSTIQUES DEL MATEIX QUE EL CLIENT CONSIDERA RELLEVANTS.

CADA DIMENSIÓ HA DE TENIR EL PES QUE LI ATORGA EL CLIENT.

D'AQUESTA MANERA ES CONEIX LA QUALITAT ESPERADA I CAL CONÈIXER A MÉS LA QUALITAT PERCEBUDA.

L'INSTRUMENT DESENVOLUPAT PER AIXÒ ÉS **L'ISC**.



ISC

IDENTIFICACIÓ DE LES DIMENSIONS DEL SERVEI

OBTENCIÓ DE LA IMPORTÀNCIA ATORGADA A CADA DIMENSIÓ PER PART DEL CLIENT (PES).

CONCRECIÓ DEL NIVELL DE SATISFACCIÓ PER A CADA DIMENSIÓ PER PART DELS CLIENTS.



I TAMBÉ

UN SISTEMA DE MESURA DEL SERVEI PRESTAT PER:

IDENTIFICAR LA QUALITAT PRODUÏDA EN RELACIÓ A LA QUALITAT PROGRAMADA I OBJECTIU.

L'INSTRUMENT DESENVOLUPAT ÉS EL **MPS (MESURA DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI)**.

LA CORRELACIÓ ENTRE ISC I MPS (qualitat percebuda i qualitat realment oferida). **ÉS DE GRAN UTILITAT COM A EINA DE GESTIÓ PER AL CONTROL I MILLORA OPERACIONAL.**



MPS

- ESTRUCTURACIÓ DEL SERVEI EN DIMENSIONS BÀSIQUES D'ACORD A LES DIMENSIONS DE L'ISC.
- DEFINICIÓ D'IDENTIFICADORS DE MESURA.
- FIXACIÓ D'ESTÀNDARDS DE QUALITAT PER A CADA INDICADOR, D'ACORD A LES EXPECTATIVES DELS CLIENTS.
- MESURA DELS INDICADORS D'ACORD AL NIVELL DE SERVEI PRESTAT.
- MESURA DEL GAP EXISTENT ENTRE EL NIVELL PRESTAT I L'ESTÀNDARD DEFINIT, PONDERAT PELS CLIENTS AFECTATS/BENEFICITATS I LA IMPORTÀNCIA OTORGADA PELS CLIENTS.

MESURA DELS INDICADORS

DE FORMA AUTOMÀTICA → EN EL SISTEMA D'INFORMACIÓ DE L'EMPRESA.

ELS REFERENTS A OFERTA, ACCESSIBILITAT, TEMPS, SEGURETAT, IMPACTE AMBIENTAL.

PER OBSERVACIÓ → A TRAVÉS DEL MYSTERYSHOOPER.

ELS REFERENTS A INFORMACIÓ, ATENCIÓ AL CLIENT, CONFORT.



EL PLA D'ACCIONS HA D'AFAVORIR LA PROXIMITAT ENTRE:

- **LA QUALITAT PRODUÏDA I LA QUALITAT ESPERADA.**

EL QUE SIGNIFICA QUE:

- **LA QUALITAT ESPERADA => QUALITAT PERCEBUDA.**



PRIORITÀRIAMENT

CAL ACTUAR EN LES DIMENSIONS MÉS IMPORTANTES PER PUJAR I/O MANTENIR LA SEVA SATISFACCIÓ SENSE OBLIDAR L'ACTUACIÓ DE LES DIMENSIONS MENYS IMPORTANTS.

IMP. METRO

- * NO HAGI AVARIES, INTERRUPCIONS SERVEI
- * SENSACIÓ SEGURETAT METRO
- * TRIGUI POC A PORTAR-TE ,SIGUI RÀPID
- * CÒMODA CONNEXIÓ ENTRE MODES
- * INFORMACIÓ INTERRUPCIONS SERVEI
- * NO PERILL RELISCANES, CAIGUDES
- * BON FUNC. VALID. DISTRIB.
- * BON FUNC. ESC. MEC. I ASCENSORS

IMP. BUS

- * BUS PASSI SOVINT
- * S'ACOMPLEIXIN TEMPS DE PAS
- * NO HAGI ACCIDENTS FRENADES
- * BONA ACCESSIBILITAT
- * CÒMODA CONNEXIÓ ENTRE MODES
- * SIGUI RÀPID, TRIGUI POC A PORTAR-TE
- * SENSACIÓ SEGURETAT BUS
- * AUTOBUSOS NETS



ACTUACIONS PRIORITÀRIES

- **Manteniment preventiu i correctiu.**
 - Per assegurar la disponibilitat dels vehicles d'acord al servei prestat – Bus, Metro.
 - Per assegurar l'estat de les instal·lacions - escales, ascensors, estacions.
- Accions destinades a **millorar la seguretat**, per vigilància, telecontrol d'instal·lacions, donar resposta als clients dins de la xarxa, lluminositat, aspecte i remodelació estacions.
- Accions per aconseguir en tot moment **preferències de pas** i segregació de l'espai de la via pública en BUS.
- **Informació a l'usuari**, en el seu recorregut (SIU) en l'accés a la xarxa de Metro i Bus (Piu), davant incidències i aturades del servei. Programes formatius del personal d'atenció al client.
- **Programes formatius** del personal d'atenció al client i per al manteniment de la bona conducció.



- **I LA CONNEXIÓ ENTRE MODES, TANT A NIVELL FÍSIC COM DE COORDINACIÓ D'HORARIS I SERVEIS.**



**HEM D'ESCOLTAR I SENTIR LA
VEU DEL CLIENT, PERÒ TAMBÉ
EL CLIENT HA DE SENTIR LA
NOSTRA VEU**