



| Sexta-Feira - 5/9/2014

Pesquisar: busca:

QUER TRANSFORMAR SEU ATENDIMENTO AO CLIENTE EM UMA ARMA COMPETITIVA?

"A exposição das impressões por parte dos clientes não deve ser vista como problema, mas como oportunidade para o aprimoramento."



Guilherme Freire, da Abear

CALLCENTER | REVISTA | PERSONALIDADES | CENTRAL | CLIENTESAC | EVENTOS | PRÊMIO | BLOG | RANKING | EMPREGOS | GUIA | CADERNOS | TVIP | PORTAL CRÉDITO E COBRANÇA | LATAM

ENQUETE

HOME > PLAYERS

Como uma empresa do mercado de luxo pode se preparar para atender bem o novo cliente?

VOTAR

SEÇÕES

- » Artigos
- » Biblioteca
- » Calendário
- » Capacitação
- » Cases
- » Crédito e Cobrança
- » Dicas
- » E-Business
- » E-Gov
- » Especial
- » Estatísticas
- » Frases
- » Galeria
- » Gente
- » Gestão
- » Marketing de Relacionamento
- » Mobile
- » Notícias do Bem
- » On-Line
- » Ouvidoria
- » Players
- » Produtos
- » Rapidinhas
- » Redes Sociais
- » Sustentabilidade
- » Serviços
- » Tecnologia

SOMOS A MELHOR EMPRESA DE CONTACT CENTER PARA SE TRABALHAR NO BRASIL.

» ERROR
COMUNIQUE ERRO

Sistema Lean avança satisfação

Case de sucesso da Zen mostra como modelo ajudou a aumentar o faturamento
02/09/2014 12:00

Após alcançar um índice de satisfação do cliente superior a 80% e aumento de 24% do faturamento com a implantação de um sistema Lean, a Zen será case de sucesso apresentado durante o Lean Summit 2014, realizado em São Paulo, entre os dias 02 e 03 de setembro. Quem falará sobre o assunto será Eduardo Bertolini, diretor industrial da Zen, que apresentará o primeiro ciclo do Hoshin Kanri, que consiste em um método de implementação para efetivar o modelo de gestão focado em resultados dentro da empresa.

Durante o painel, Bertolini irá explicar como a empresa conduziu esse primeiro ciclo em 2013. Apoiados no uso da metodologia A3, o método traz reflexões sobre as técnicas do passado e as metas futuras de cada macro processo da empresa, definindo objetivos e ações com responsáveis e metas claras, tudo desdobrado a partir do plano estratégico da presidência. Na linha de produção, a Zen promoveu a gestão das células de manufatura e a adequação do volume de produção com a necessidade do cliente, visando redução de estoques e aumento da produtividade.

A empresa ainda procura aliar aos conceitos Lean um processo de gerenciamento de mudanças estruturado, focado no desenvolvimento da liderança. "Atualmente, com o segmento desacelerado, as empresas precisam buscar eficiência. Para isso, a Zen está no caminho certo", diz Bertolini.

Serviço

Lean Summit 2014
Data: 2 e 3 de setembro
Horário: a partir das 8h
Participação Zen: Painel 5A Aprendendo com Hoshin Kanri (3 de setembro, das 10h15 às 12h)
Local: Expo Center Norte (Rua José Bernardo Pinto, 333 - Vila Guilherme, São Paulo - SP)

[Comente a Matéria](#) [Envie para um amigo](#) [Imprimir a Matéria](#)

Compartilhe

[Twitter](#) [Facebook](#) [Linkedin](#)

[Curtir](#) 28 pessoas curtiram isso. Seja o primeiro entre seus amigos.

PALAVRAS MAIS PROCURADAS

ativ personalidades positivo microstrategy crm atento redes sociais contax call center pecc linx abemd benner csu indra red tecnoset polycom e-commerce zipcode

EVENTOS / TREINAMENTOS

- » Crédito e Cobrança 2014 14/10/2014
- » Encontro de Feras 2014 22/10/2014



- » Artigos
- » E-Business
- » Gestão
- » Rapidinhas
- » Biblioteca
- » E-Gov
- » Marketing de Relacionamento
- » Sustentabilidade
- » Calendário
- » Especial
- » Mobile
- » Serviços
- » Capacitação
- » Estatísticas
- » Notícias do Bem
- » Tecnologia
- » Cases
- » Frases
- » On-Line
- » Quem Somos
- » Fale Conosco
- » Crédito e Cobrança
- » Galeria
- » Ouvidoria
- » Players
- » Dicas
- » Gente
- » Produtos

<http://www.clientesa.com.br/>

ÚLTIMAS NOTÍCIAS

- » Novos tempos de informação [4/9/2014 - 18:00]
- » Novo recuo do comércio em agosto [4/9/2014 - 16:30]
- » Guerra das marcas [4/9/2014 - 15:53]
- » Nova ferramenta para captação de clientes [4/9/2014 - 14:00]
- » Mudanças na Symantec [4/9/2014 - 12:00]

Mais sobre: TECNOLOGIA
Groupon comemora 4 anos com novo site

O que eles querem dos aplicativos móveis?

Stefanini reforça atuação no varejo

Sistema Lean avança satisfação