

Banesto

Premio a la Confianza de los Consumidores

Calidad y Excelencia **Q10**

Madrid, 8 octubre 2008

Premio a la Confianza de los Clientes “Premio Madrid Excelente”

- Liderazgo y coherencia con la calidad en la organización.
- Orientación al cliente.
- Confianza de los clientes
- Resultados en los clientes.





TODOS LOS EMPLEADOS TIENE UN PORCENTAJE EN SU VARIABLE EN FUNCION DE SU Q10



COMITÉ DE CALIDAD

Componentes:

- **Consejero Delegado**
- **Comité de Dirección**
- **Directora de Calidad**
- **Funciones Básica**
- **Impulso institucional de la Excelencia**
- **Seguimiento de Indicadores mensuales de Calidad.**
- **Decisión sobre priorización de proyectos**
- **Impulso y seguimiento Planes de Mejora**
- **Resultados obtenidos en proyectos implantados.**

La segmentación es un aspecto clave



La formación, motivación y compromiso de todos los empelados es el aspecto clave



Sello Q10

Certificación de productos, servicios y campañas previo al lanzamiento



Banesto Responde

Equipo especializado en garantizar la solución de toda incidencia de cliente venga del canal que venga, en todo momento

Certificaciones

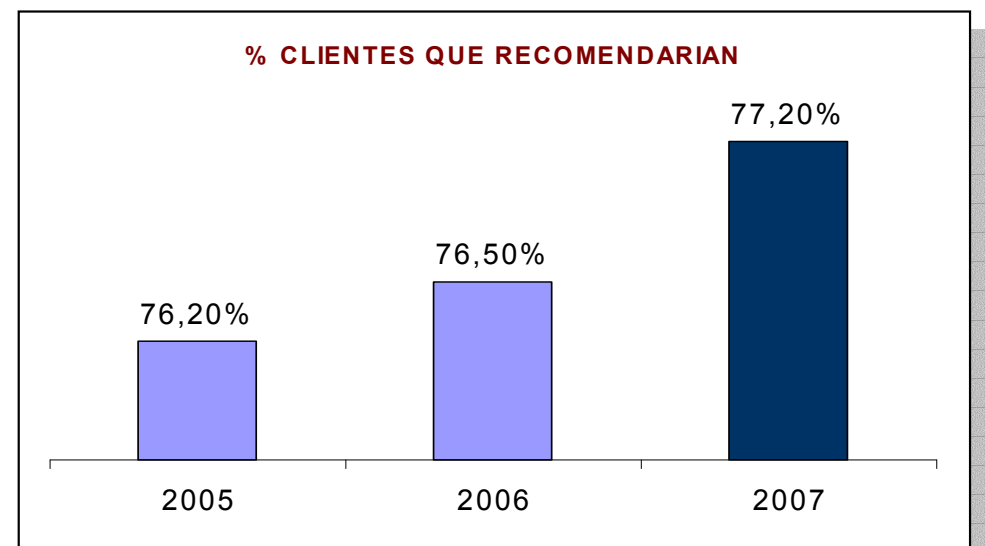
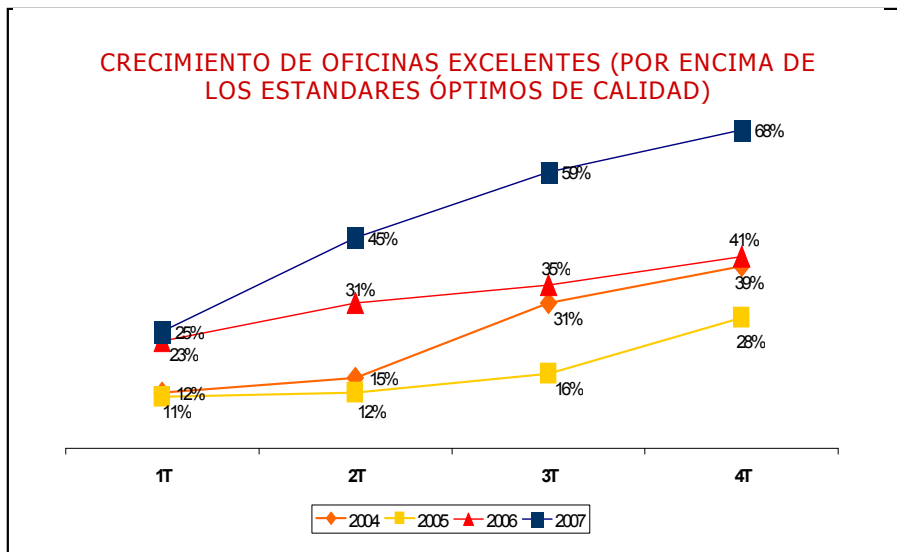
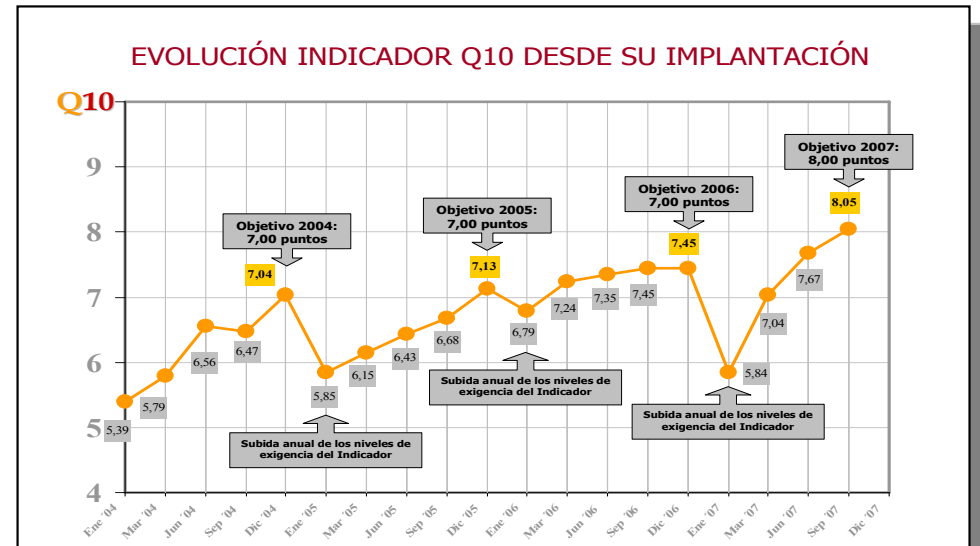
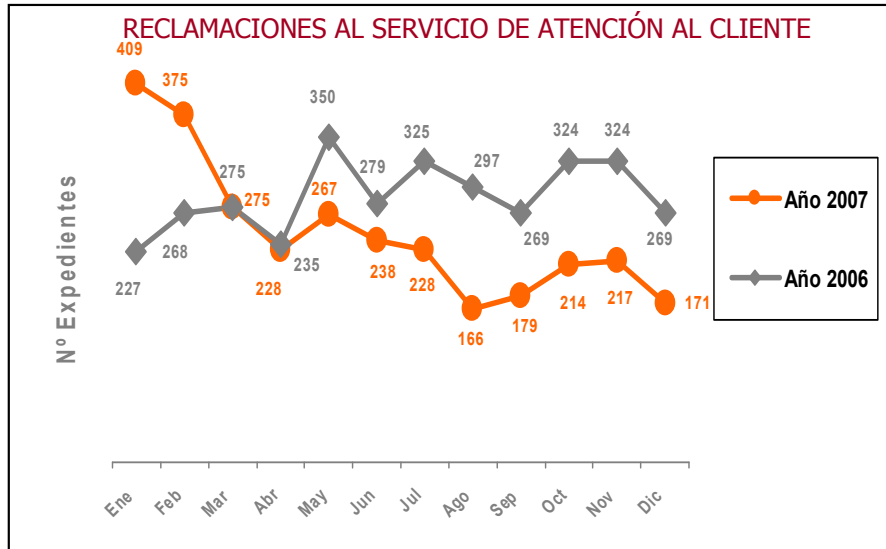
Obtención de las certificaciones externas más importantes



Programa Domina

Programa sistemático de mejora de la calidad de la venta en la red de oficinas

Los resultados avalan la gestión realizada:



Premio Madrid Excelente 2008



Premio Alpha de
Marketing 2006 al Modelo
Q10 por la estrategia “La
Calidad, la mejor arma de
fidelización de clientes



Reconocimiento como
Mejor Práctica Europea
en la Gestión de Calidad
de Clientes por la
empresa Finalta

Premio Líder Nacional de
Calidad por la Asociación
Española de la Calidad 2007



Banesto

Seguimos trabajando para conseguir que:

- El **Departamento de Calidad** esté compuesto por nuestros **9.500 empleados**
y
- El **Departamento de Marketing** por nuestros más de **2.500.000 de clientes.**



Madrid

EXCELENTE