

El Diseño del Producto y/o Servicio

- **Crear Valor:** es indispensable para retener al cliente. Se crea valor mediante un conjunto de procesos eslabonados que se conocen como cadena de valor. Se dice que un producto será de valor si satisface las necesidades y expectativas del cliente.
- **Segmentación de Clientes:** es importante distinguir entre los clientes internos, externos o consumidores. Como se mencionó con anterioridad, la satisfacción de los clientes externos o consumidores va de la mano de la satisfacción de los clientes internos.
- **Valor Cliente:** se representa como la diferencia entre los beneficios trasladados al cliente y los esfuerzos que debió realizar este para adquirir y usar el producto. La satisfacción del cliente se alcanza cuando el valor percibido es mayor que el valor esperado.
- **Estrategia de Valor:** para establecer estrategias de valor, las empresas necesitan definir su misión, su visión y los valores corporativos. Las estrategias se convierten en valor al aplicar políticas y definir objetivos y metas para cada proceso de la cadena de valor.
- **Función de Calidad (QFD):** cuando la empresa ha delimitado el segmento de mercado al que se enfocará y entiende el proceso mediante el cual se valoran las cualidades de un producto desde la perspectiva de satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, estos esfuerzos de calidad son los motores de la calidad que se desarrolla en la empresa. La función de calidad (QFD) es una de las técnicas más utilizadas para desplegar los procedimientos de calidad en toda la organización.
- **(QFD):** El procedimiento completo del QFD abarca cuatro fases. En la primera, que se centra en el diseño general del producto, se relacionan y evalúan los atributos del cliente con las características técnicas del producto, lo cual da como resultado las especificaciones de diseño. En las siguientes fases, la correlación y la evaluación se realizan entre las especificaciones de diseño y las características de los principales componentes o partes del producto (fase de diseño en detalle), y las especificaciones resultan convenientes para estas; después, las especificaciones de los componentes y partes se correlacionan y evalúan con las características del proceso de producción (fase de proceso), lo cual genera las especificaciones de este y, por último, las especificaciones del proceso con las características de producción (fase de producción) para tener las especificaciones de producción más apropiadas.
- **La Calidad de Fabricación:** depende de la calidad y uniformidad de las materias primas, así como de los servicios que requiere el proceso para este fin.

El Diseño del Producto y/o Servicio

- **Los Servicios:** son de naturaleza intangible, por lo que su calidad se valora más que nada por factores emotivos producto de la relación humana más estrecha que se presenta entre el servidor y el consumidor.

Referencia:

Humberto Cantú Delgado (2011). Desarrollo de una Cultura de Calidad. Cuarta Edición. Mc Graw Hill. México, DF. pp.129-130
ISBN:978-607-15-0572-9