

## **RA7. PLA DE QUALITAT I MILLORA**

### **Exercici Pràctic: Elaboració d'un Pla de Qualitat i Millora del Servei d'Atenció al Client**

#### **Objectiu de l'activitat**

Dissenyar i redactar un pla realista i aplicable de qualitat i millora del procés d'atenció al client, aplicant tècniques de control, seguiment i avaluació de l'eficàcia del servei, dins d'una empresa (real o fictícia).

#### **Instruccions de l'activitat**

- Trebal·leu individualment o en grups de 2-3 alumnes.
- El treball ha de tenir una extensió de 4 a 5 pàgines (excloent portada i annexos).
- Incloeu gràfiques, taules i dades estadístiques (poden ser fictícies però coherents).
- Presenteu el treball en format PDF.
- Termini de lliurament: 16/05/2025

#### **Enunciat**

*"L'empresa [trieu una empresa real o creeu-ne una fictícia: ex. "Comerç electrònic de roba urbana", "Consultora tecnològica", "Centre de formació"...] ha detectat una davallada en la satisfacció dels seus clients. Us encarreguen el disseny d'un pla de qualitat i millora del servei d'atenció al client que inclogui propostes concretes, tècniques de mesura i estratègies de seguiment."*

## **Estructura orientativa del treball**

### 1. Introducció

- Breu descripció de l'empresa (nom, sector, tipus de clients).
- Objectiu del pla.

### 2. Anàlisi de la situació actual

- Diagnosi del servei d'atenció al client.
- Dades estadístiques actuals (ex. CSAT, temps d'espera, queixes rebudes).

### 3. Objectius del pla

- Exemples: augmentar la satisfacció, reduir temps d'espera, millorar el FCR...

### 4. Propostes de millora

- Accions concretes: formació del personal, implantació de tecnologia, nous protocols.
- Justificació de cada acció.

### 5. Tècniques de control i avaluació

- Indicadors i KPIs: CSAT, NPS, FCR, temps de resposta, taxa d'abandonament...
- Sistemes de seguiment: enquestes, mystery shopping, quadres de comandament.

### 6. Conclusions

- Impacte esperat del pla.
- Recomanacions finals.

### 7. Annexos

- Gràfiques, taules, dades estadístiques simulades.