



BANCO  
SUDAMERIS  
BRASIL

Informativo Interno  
do Departamento  
de Qualidade  
Dezembro de 1998

6

# FASCÍCULO DA QUALIDADE SUDAMERIS

## Editorial

*Nesta edição, vamos abordar o critério Foco no Cliente e no Mercado que, segundo o PNQ - Prêmio Nacional da Qualidade - é um dos mais importantes na avaliação de uma empresa.*

*Este critério examina o relacionamento empresa-cliente e o conhecimento que a Organização tem dos requisitos de seus clientes e dos fatores-chaves da qualidade que determinam a competitividade no mercado. Também são verificados os métodos da empresa para determinar as tendências e os níveis atuais de satisfação e retenção de clientes, e os resultados em relação à concorrência.*

## Foco no Cliente e no Mercado

Uma empresa que se diferencie pela Qualidade deve identificar, entender e se antecipar às necessidades dos Clientes e do seu mercado-alvo.

Por isso, o *terceiro Critério de Excelência* examina como a empresa gerencia suas ações nesse sentido. Um dos seus elementos básicos é o aumento da qualidade percebida pelo Cliente nos produtos ou serviços entregues pela empresa. São considerados, portanto: a Satisfação do Cliente, a Satisfação do Cliente x Concorrência, a Retenção de Clientes e a

Conquista de Participação no Mercado.

Também são examinadas as formas como a empresa estreita seu relacionamento com os Clientes e aumenta a sua satisfação.

### Conhecimento sobre o Cliente e o Mercado

É a maneira como a empresa adquire conhecimento sobre os Clientes atuais e potenciais para desenvolver os produtos e os serviços a serem oferecidos.

