



Vad är kvalitet?

Kvalitet är den produkt som Kinnasand levererar till sina användare. Det betyder att vi dagligen jobbar mitt i funktioner med olika aspekter på kvalitet i stort och smått. Sammantaget resulterar det i det kvalitetsbegrepp som är så viktigt att vidmakthålla, och om möjligt höja.

När vi går till charkuteristen och köper kött, kanske till en speciell charkuterist, så gör vi det, därför att han har en extra bra kvalitet. Men vad menar vi då med kvalitet? Är det köttet, som är extra välhängt, mörkrt, ja, nästan intill ärgigt? Är det för att hans kött kommer från Pigham-grisen? Eller är det för att det smakar så bra, när det blir tillagat (det kanske beror på husmor) eller är det kanske därför, att det är så snyggt och fint i hans butik, fräscha uppläggningar under vackert färgade lysrör, där varorna är befriade från plastinslagningar? Det är naturligtvis kunden, som sätter de här olika och egna värderingarna, om vad han/hon menar med kvalitet.

Kvalitet och funktion

Ofta är ordet kvalitet också sammankopplat med ordet funktion. Har Du valt en god kvalitet på köttet hos Din handlare, så är kraven på kvalitet hos Din kylskåpsleverantör helt annorlunda. Där är funktionen en viktig del i kvalitetsbegreppet. Låga servicekostnader och lång livslängd är andra viktiga krav på kvalitet.

Det är alltså som tillverkare av varor och tjänster viktigt att man har klart för sig, vad kunden/köparen kräver/förväntar av det som han/hon förknippar med kvalitetsbegrepp/företaget.

Kamp om kunder

Många företag bedriver idag en mycket aktiv kampanj om kunderna och vapnet är hög kvalitet.

I en alltmer hårdnande konkurrens och

med den överproduktion, som idag finns, är det viktigt att i denna kamp om kunderna bygga upp ett starkt kvalitetsbegrepp. Och sedan, det viktigaste av allt, att leva upp till det.

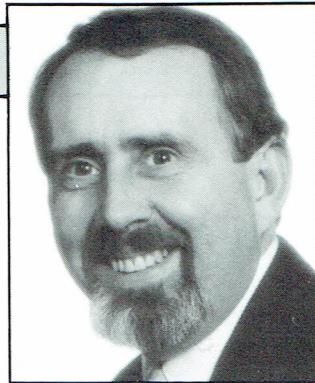
"Kvalitetskostnad"

Under 70-talets första hälft dominerades industrin fortfarande av tanken på att "lite spill får man räkna med". Att hålla en hög kvalitet rakt igenom ansåg man ofta för dyrt och än idag kan man finna, att kvalitetsgranskning i första hand är en fråga om eftersynning av de färdiga produkterna. Detta är naturligtvis en mycket dyrbar process. I stället bör man arbeta med förebyggande kvalitetsstyrning. På så sätt styr man upp, så att hela kontrollen och avsyningen finns med redan från början i tillverkningsprocessen. Man använder idag termen "kvalitetskostnad" som ett särskilt begrepp och med det menas kostnaden för kontroll, kassation och reklamationer.

Rätt från början

Företag arbetar idag med speciella "Quality Race", nollfelsstrategier och "Rätt från början"-kampanjer. Alla med syftet att höja och leva upp till de förväntningar marknaden/kunden har på Dig, Ditt företag och dess produkter. I själva kvalitetsbegreppet innefattas också helheten. Dvs hur upplever kunden det som han förknippar med kvalitet från Ditt företag.

När någon ringer till företaget. Är mottagandet proffsig, sakligt och vänligt är det ett sätt att förmedla och uppleva



Kjell-Åke Svärd.

kvalitet. Är man gardinsömmare är ett sätt att uppleva kvalitet att varorna levereras i rätt tid, att de är utan fel, att förpackningen var hanterbar/bärbar och att den var levererad med en fraktare, som körde ut sändningen på ett kvalitativt sätt, sett från kundens sida. Är man hotellägare, väljer man kanske våra textiler, därför att de har en hög slitstyrka, praktiska ur tvätt- och underhållssynpunkt och som sammantaget ger en lång livslängd och därmed lägre driftskostnader. Det är hotellägarernas krav på kvalitet.

Som Du säkert förstår är ordet kvalitet ett vidsträckt begrepp och därmed svårt att definiera.

Noll fel till kund

För Kinnasands del skulle jag vilja önska, att vi införde ett "Noll fel till kund system", precis som vi har ett "Nollbas-budgetsystem". Detta nollfelssystem skulle då gälla alla frågor och alla funktioner. Någon form av premiering och kontinuerlig utbildning bör vara inbyggda i systemet. Som en gemensam belöning får vi därutöver ett starkare företag gentemot konkurrenterna.

Kvalitet lönar sig!

FOTNOT

"Kvalitet, egenskap, sort, "godhet". Den traditionella logiken indelar omdömena med hänsyn till kvaliteten i affirmativa (tex A är B) och negativa (tex A är icke B)". (NFB)

Svara med namnet

En av många viktiga uppgifter för alla oss kinnasandare är att skapa en rak och nära kontakt vid våra telefonsamtal.

— Låt oss hjälpas åt, manar Kjell-Åke Svärd. Tänk på att svara med uppringarens (för)namn när det är möjligt.

— Han/hon som ringer undrar glatt överraskad "hur i allsin där visste dom mitt namn"? Man blir glad, det vittnar om omtanke och ett visst bemötande.

Men hur löser vi namnfrågan? Jo, i alla fall där vi skickar ett samtal vidare till någon annan, så nämner vi att Magnus etc är i telefon. Då är det lätt att svara med "Tjenare Magnus, hej Magnus, goddag Magnus..." sätten är många och kan varieras med tanke på ömsesidig respekt.

Den kontakten blir värdefull



NYA ORDBOKEN

absolutist: en som föredrar

Absolut (renat)

ackord: beklagan

andtruten: en korsning av and och trut

anklaga: bereda anka

antik: tik av fin härkomst

antistatisk: motståndare till staten, anarkist

automat: färdigmat, snabbmat

avisa: socialdemokratisk kampsång

babylonier: ensamstående förälder

bakelit: de skickligaste bagarna

bakläxa: hemuppgifter

i bakkingskonsten

baktanke: lust att sätta igång ett storbak

bandy: lera på (trav-) bana