



NIEUWSBRIEF

Je ontvangt deze nieuwsbrief als relatie van de Kwaliteitsadviseur

COLOFON

dekwaliteitsadviseur.nl

Tel.: 06 30 49 28 61 Virginie Donker is eigenaar van de Kwaliteitsadviseur

Reactie

Wil je reageren op mijn nieuwsbrief? Stuur een bericht naar v.donker@dekwaliteitsadviseur.nl

Nieuwsbrief blijven ontvangen?

Indien u deze nieuwsbrief wilt blijven ontvangen, vraag ik u via onderstaande link uw inschrijving in mijn mailingbestand te bevestigen. Dank voor de moeite en voor uw interesse!

Training Kwaliteitskosten

Tijdstip tussen 09:00 en 12:30 (aansluitend tot 13:00 uur lichte lunch en netwerkgelegenheid)

Tarief Euro 375,-, inclusief trainingsmateriaal, koffie/thee en lunch (excl 19% btw).

Data 2010-2011:
27 oktober,
7 december,
15 februari

Amersfoort

NIEUWSBERICHTEN:



Wat kost kwaliteit?

Kost kwaliteit geld? Wat levert kwaliteit op? Levert het investeren in kwaliteit werkelijk duurzame relaties op met klanten? Allemaal vragen waarover ik regelmatig in gesprek ben met ondernemers. Omdat zij allemaal wel weten dat voor het creëren van meer omzet, het belangrijk is om een tevreden klantenbestand op te bouwen. En dat daarvoor vertrouwen in kwaliteit essentieel is. Maar tegelijkertijd zich ook afvragen hoe ver je gaat met je investeringen in kwaliteit?

Geen kwaliteit kost geld

Want ontevreden klanten worden zeker geen loyale klanten. En alleen loyale klanten zijn bereid om uw organisatie weer aan andere relaties aan te bevelen. Wel doen dus, investeren in kwaliteit! Hoeveel, waarin, wanneer, waar in de organisatie? Met een kwaliteitskosten-analyse verkrijgt u de antwoorden.

Kwaliteitskosten

Er zijn 4 soorten in hoofdlijnen te onderscheiden:

- 1) Preventiekosten: om te voorkomen dat fouten gemaakt worden, vooraf, zoals bijvoorbeeld aanschaf van verbeterde machine of andere software.
- 2) Beoordelingskosten: om tijdig fouten op te merken, bijvoorbeeld partijen keuren.
- 3) Interne Faalkosten: de niet altijd zichtbare kosten als gevolg van fouten: afval, herbewerking, degradatie, onnodige wacht- of doorlooptijden, eigen straatje schoonvegen...kortom alle verspillingen en verliezen.
- 4) Externe Faalkosten: vaak door de klant zichtbaar gemaakte kosten, waaronder afhandeling van klachten, claims en retourverwerking.

Hoe voer ik de analyse uit?

Hand in hand met uw controller, lijnmanager en stafmanagers! Want sommige kosten zijn keurig in uw boekhouding terug te vinden en andere beslist niet. Zeer nuttig om die kosten te groeperen. Want wist u dat de vaak niet zichtbare interne faalkosten tot wel 30% van de toegevoegde waarde kunnen oplopen?

Inzicht in wat kwaliteit kost geeft u het antwoord op de vraag wat kwaliteit oplevert!