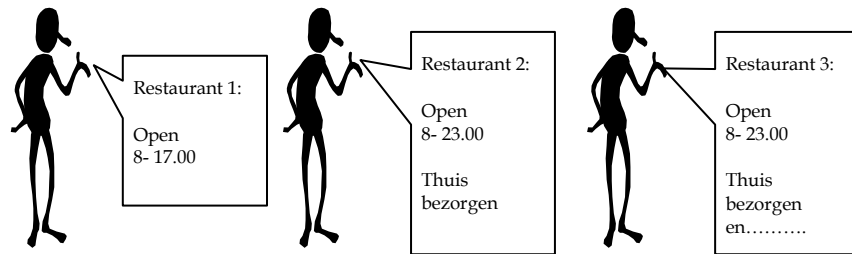


WAT IS KWALITEIT?

Kwaliteit is belangrijk. Voor de consument, maar ook voor de producent. Door kwaliteit te leveren onderscheidt het ene bedrijf zich van het andere. Met kwaliteit trekt men klanten – en meer klandizie betekent een betere concurrentiepositie.

Maar wat is nu precies "kwaliteit"??

Aan "kwaliteit" zitten verschillende aspecten – het volgende voorbeeld maakt dit duidelijk. Drie roti zaken in dezelfde straat:



- Restaurant 1 is open van 8.00-17.00 uur. De roti's zijn er soms erg lekker, soms wat minder – de smaak varieert nogal. Het restaurant is niet altijd even schoon, maar de bediening is aardig.
- Restaurant 2 is open van 8.00 -23.00 uur. Het is er altijd schoon en de klanten kunnen erop vertrouwen dat de roti's altijd smakelijk zijn. Men levert ze desgewenst ook aan huis.
- Restaurant 3 is open van 8.00 -23.00 uur. Het restaurant ziet er altijd schoon uit, de smaak van de roti's is constant. Het levert ook aan huis, met als extra dat als de bestelling niet binnen een half uur afgeleverd is, de klant niet hoeft te betalen.

Van de drie restaurants heeft het derde restaurant een betere aanloop dan de andere twee. Hoe zal dat komen?

Simpel, Restaurant nr. 3 voldoet aan de verwachtingen van zijn klanten. Dat doet Restaurant 2 ook wel, maar Restaurant 3 gaat nog een stapje verder (dus het overtreft de verwachtingen van de klant) door te zeggen: "Als ik niet binnen een half uur uw roti lever dan krijgt u uw roti *gratis* van mij!" Deze extra service verhoogt de kwaliteit!!!

Kwaliteit is dus niet alleen maar een kwestie van hygiëne en smaak, maar ook van openingstijden en service – het (letterlijk) tegemoet komen aan de klant. De zaak die het best voldoet aan de verwachtingen van de klant, of die zelfs overtreft, levert de beste kwaliteit.

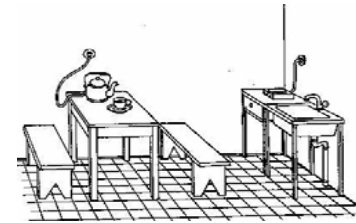


Kwaliteit is in de eerste plaats een goed product – een product dat overeenkomt met wat de klant ervan verwacht – bij roti's gaat het dan om afmeting, gaarheid, kleur (niet aangebrand!), smaak, samenstelling, de juiste verhouding van ingrediënten.

Kwaliteit is smaak – het moet lekker zijn. Liefst lekker voor verschillende mensen, dus

Kwaliteit is assortiment – de klant wil ergens uit kunnen kiezen, liefst moet een roti-zaak producten verkopen die aan verschillende smaakprofielen voldoen, zodat er voor elk wat wils is: met of zonder peper, met vlees of vegetarisch, hartig of zoet.

Kwaliteit is hygiëne – zeker voor voedingsmiddelen is het van belang dat het schoon is. De toonbank, de vloer, de stoelen, maar ook het personeel moet er schoon uitzien. De klant ziet de keuken nooit van binnen, maar als de winkel schoon is zal hij er alle vertrouwen in hebben.



Kwaliteit is betrouwbaarheid – je moet doen wat je belooft. De roti's moeten **ALTIJD** lekker zijn, niet maar zo af en toe.

De zaak moet **ALTIJD** open zijn op de openingstijden, niet te laat opengaan, niet te vroeg dichtgaan (liefst nog ietsje later!).

Kwaliteit is duidelijkheid – gerechten en prijzen moeten duidelijk staan aangegeven en niet te vaak veranderen. Als een zaak te vaak zijn artikelen afprijst, wekt dat de indruk dat men overschotten kwijt moet, en dat draagt niet bij aan de betrouwbaarheid.

Kwaliteit is service – het personeel moet aardig zijn, ze moeten klantgericht zijn, getraind om de klant zoveel mogelijk tegemoet te komen. Als iemand met een klacht komt moet die correct worden afgehandeld. Roti per ongeluk op de grond laten vallen – zonder meer een nieuwe roti geven! Dat soort dingen. En niet alleen het personeel, ook het management moet klantgericht zijn.

Kwaliteit is tegemeet komen aan de eisen van de klant. Weten wat de klant wil, en daarop inspelen.

En als een zaak de verwachtingen van de klant overtreft, door bijvoorbeeld een apart bakje te geven voor de ketchup, in plaats van de ketchup over al je patat frietjes te scheppen, is dat **extra kwaliteit**.



Een zaak die kwaliteit levert aan zijn klanten verkoopt dus niet alleen het product zèlf, maar ook dingen daaromheen, zoals service, hygiëne, betrouwbaarheid. Of het nu een roti-zaak is of een autobedrijf, elk bedrijf moet hier aandacht aan besteden. Want met kwaliteit trekt men klanten!

In een serie artikelen in deze krant zullen kwaliteitsmanagement en voedselveiligheid belicht worden vanuit verschillende gezichtspunten. Deze punten zijn onder meer kwaliteitsketens en ketenbeheer, wet- en regelgeving, maatregelen ter verbetering van de kwaliteit, controlesystemen, efficiënt afvalbeheer, enz.



Ir. Jenna Wijngaarde
Branch manager/ Consultant
Capricorn Projekt BV
capricorn-sr@rdp2.net

