

PROYECTO CENFIM

QFD MUEBLE: OBTENCIÓN DE LA VOZ DEL CLIENTE Y ANÁLISIS DE LOS ATRIBUTOS PARA EL DISEÑO DE PRODUCTO

Coordinadora: CENFIM, Centre de Difusió Tecnològica de la fusta i moble de Catalunya.

Colaboran: Instituto Tecnológico del Mueble, Madera, Embalajes y Afines AIDIMA, Centro de Servicios y Promoción Forestal y de su Industria de Castilla y León CESEFOR y Asociación Empresarial del Hábitat, su Internacionalización y el Contract UNEX

Financia: Ministerio de Industria, Turismo y Comercio - Programa: Innoempresa Supraregional (Ref: SUP.030300-2009-18)

Participantes: 4 Empresas Castilla y León, 5 Empresas Comunidad Valenciana, 6 Empresas Cataluña.

OBJETIVO DEL PROYECTO :

Recoger y analizar la opinión de los clientes de las empresas participantes y a través de los resultados, que las empresas puedan diseñar o rediseñar sus productos y sus herramientas de comunicación (catálogo, web,...) atendiendo a la voz del cliente.

Este análisis está orientado a mejorar tres aspectos clave: Imagen de la empresa, calidad de servicio y adecuación de sus productos al mercado.

En el proyecto se analizará los atributos valorados por los clientes en tres canales de comercialización:

1. Distribución minorista.
2. Mobiliario de colectividades (contract).
3. Venta directa al consumidor final.

METODOLOGÍA QFD:

El proyecto realizará un análisis completo de la voz del cliente (VOC): A través de encuestas, se captarán las necesidades de los clientes y la valoración de los atributos de la empresa frente a su competencia.

Se estudiarán los resultados de la VOC: Se determinarán los atributos deseados por los clientes y la empresa decidirá, en base a su estrategia, qué atributos considera requerimientos esenciales de sus clientes que debe tener en cuenta para un correcto posicionamiento en el mercado. **(QUÉ)**
Se analizará con qué características de calidad se podrán

alcanzar los requerimientos de los clientes, en lo que se constituyen los **COMO** y se relacionarán entre ellos para definir finalmente qué **CÓMOs** se priorizan y se incluyen en el briefing al diseñador.

Diseño/ rediseño del producto o de elementos de comunicación: Atendiendo al briefing autorizado por CENFIM y sus entidades colaboradoras AIDIMA y CESEFOR, se podrá encargar a un gabinete de diseño externo a la empresa, un nuevo producto o rediseñará un producto previamente existente y sus elementos de comunicación.