

https://disk.yandex.ru/d/_I2xqTIXz48Htw



0 дефектов
100% удовлетворенность
КЛИЕНТОВ

ПОЛИТИКА ПО КАЧЕСТВУ И ОБНОВЛЕННАЯ ДЕКЛАРАЦИЯ КАЧЕСТВА



Интервью – Малик Хаббаши -Директор департамента качества и инженерной поддержки : Добрый день уважаемые коллеги!

Безопасность наших продуктов , инновации , доверие наших потребителей , одним словом , Качество Мишлен , это достояние нашей Марки , это подчёрк нашего бренда , подчёрк который мы выковали все вместе , являясь уроженцами разных стран , разных континентов , в течении более одного века

Целый век , это много изменений . Если говорить про наш бренд то это радиальная шина , зеленая шина , это более 80 заводов в разных странах и на разных континентах с учетом новых приобретений . Изменения это конечно же прогресс , прогресс человечества ,в своих достижениях , а также в своих ценностях и в своих потребностях .

Глобализация и приход цифровых технологий повлияли на каждого из нас , информация стала больше доступна , нам проще стало сравнивать , мы больше стали уделять внимания удобству , сервису , экспириенсу , и точно также поменялись и потребности наших клиентов

Мир меняется быстро , компания расширяется , много сотрудников из разных культур продолжают присоединяться к нам , с другой стороны мы также знаем что индустриальный бум который знала наша компания во второй половине прошлого века с соответствующим наймом приводит к тому что многие наши сотрудники уйдут на пенсию в ближайшие несколько лет ...нам важно сохранить наш know how , наш ДНК

Декларация Качества Мишлен , всегда было тем самым основополагающим документом который отражал в себе ключевые ценности компании , ее устремления и амбиции

Как вы понимаете и учитывая выше перечисленные изменения , наступило время ее обновить а если точнее , закрепить основы и дополнить современным ценным

Видео ряд с Маликом во время произнесения этих слов становится меньше и перемещается сбоку от Ирины/ или половина экрана: Ирина , что именно поменялось , что означает переход от подхода “0 дефектов” к подходу “100% удовлетворенности наших клиентов”

Видео ряд с половиной экрана уходит, остаётся только Интервью - Ирина Артанова - Начальник отдела гарантии качества

Добрый день Коллеги,

Начну с перехода от подхода “0 дефектов” к подходу “100% удовлетворенности наших клиентов”

Значит ли это то, что дефекты допустимы? Развею ваши сомнения, нет.

Слайд 5 сбоку от Ирины до слова «Декларации»: Речь идет о том, что качество и, как следствие, безопасность наших продуктов и услуг было, есть и будет фундаментальным принципом нашей компании. И это в очередной раз подчеркнуто в новой Декларации.

Но для того, чтобы быть клиентоориентированной компанией в современном мире этого недостаточно. Мы должны отвечать ожиданиям клиента

за пределами безопасности и качества продукции.

Чтобы знать эти ожидания и понимать их, нужно уметь слушать и слышать наших клиентов и делать все, чтобы им соответствовать. Именно поэтому вместе с новой Декларацией была сформулирована Политика по Качеству, внутренний документ компании, которая представляет собой обещания, которые мы даем нашим клиентам в ответ на их ожидания.

xxxxx

Слайд 6 сбоку от Ирины до конца абзаца: Что наши клиенты ждут от нашей компании, наших продуктов, услуг и решений? Чтобы наша продукция отвечала их потребностям – чтобы она создавала для них или для их бизнеса – ЦЕННОСТЬ. В нашем мире время — это бесценный ресурс, поэтому наши клиенты хотят, чтобы взаимодействие с нами было простым, понятным, быстрым – они ищут ЛЕГКОСТЬ. Сейчас все чаще и чаще звучит вопрос: какую планету мы оставим нашим детям? Наши клиенты хотят, чтобы наша компания заботилась об экологии, а наши продукты и услуги были рассчитаны на долгий срок – и здесь мы говорим об УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ Планеты. И, как и прежде, они хотят верить нам, быть уверенными, что если они покупают Мишлен, не важно продукт, услугу или решение, то они будут качественными и соответствовать нормам и регламентам – и это ДОВЕРИЕ

xxxxx

Слайд 8, голос Ирины за кадром + когда она произносит слова «Ценность, лёгкость, устойчивое развитие, доверие», эти слова должны выделяться (пульсировать) на слайде: Итак, политика содержит 23 обещания в 4 направлениях: ЦЕННОСТЬ, ЛЕГКОСТЬ, УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ, ДОВЕРИЕ.

xxxxx

Слайд 7 сбоку от Ирины до конца абзаца + + когда она произносит слова «Ценность, лёгкость, устойчивое развитие, доверие», эти слова должны выделяться (пульсировать) на слайде: И теперь поговорим о новой Декларации Качества. В отличие от Политики, Декларация – документ общего доступа. Именно Декларация будет коммуницирована нашим клиентам и заинтересованным сторонам. Она также будет доступна для всех пользователей на нашем сайте.

Декларация — это документ, который кратко подчеркивает, что Качество нашей продукции и услуг было, есть и будет основой нашей компании.

Что мы предлагаем бизнес-партнерам – особый уровень Качества, который демонстрируем и Интернетах. Что мы обещаем соответствовать этим

Успешный переход от подхода
«0 дефектов» к
100% удовлетворению клиента –
это

Изменение мышления каждого!



За последние 5 лет качество Michelin превратилось в основной инструмент движения на пути к Клиентоориентированности



“ 0 дефектов
продукции ”

“ 100% Удовлетворение
клиента ”

Гарантия безопасности продукции и соответствие нормам и регламентам остаются в приоритете

С НОВЫМ ПОДХОДОМ К КАЧЕСТВУ:
«ГАРАНТИЯ ОБЕЩАНИЙ КЛИЕНТАМ»,
Мы гарантируем больше,
чем просто качество
продукции



#VALUE*

ценность

Мишлен отвечает моим потребностям и потребностям моего бизнеса

Мишлен сдерживает обещания:
Продукт / услуги / решения наилучшим образом соответствуют моим потребностям



#EASY*

легкость

Мне доставляет удовольствие работать с Мишлен и пользоваться их продуктами / услугами / решениями

Мишлен сдерживает обещания:
Мишлен обрабатывает мои запросы быстро, удовлетворяя мои потребности



Мы даем обещания качества по 4 направлениям:



#SUSTAINABLE*

Устойчивое развитие

Мишлен заботится о социальном и экологически устойчивом развитии планеты

Мишлен сдерживает обещания:
Я знаю, что продукты / услуги / услуги Michelin рассчитаны на долгий срок



#TRUST*

доверие

Я доверяю Мишлен

Мишлен сдерживает обещания:
Я знаю, что качество шин всегда одинаково вне зависимости от места и даты изготовления





ДЕКЛАРАЦИЯ КАЧЕСТВА

На протяжении всей нашей истории сотрудники компании уделяли самое большое внимание потребностям наших клиентов и качеству нашей продукции и услуг. Это укрепило доверие к бренду MICHELIN и обеспечило рост эффективности деятельности Группы.

Вопрос качества по-прежнему имеет решающее значение для безопасности наших продуктов и услуг и их соответствия существующим требованиям.

Сегодня это неотъемлемая часть наших взаимоотношений с клиентами.

Благодаря работе каждого сотрудника и нашему общему стремлению к постоянному развитию Системы управления качеством мы **гарантируем** исполнение обязательств перед клиентами и всеми заинтересованными сторонами:

- Наши инновационные продукты и услуги отвечают их потребностям и обеспечивают их удовлетворенность
- Они получают отличный клиентский опыт и высокое качество обслуживания
- Выбирая наши продукты и услуги, они поддерживают экологически устойчивое развитие планеты
- Они уверены в надежности наших продуктов и услуг и в соблюдении нашей компанией принципов деловой этики

**ДЕЙСТВУЯ ВМЕСТЕ,
РЕШИТЕЛЬНО И С ГОРДОСТЬЮ ЗА СВОЕ ДЕЛО,
МЫ ОБЕСПЕЧИВАЕМ НАШИМ КЛИЕНТАМ ОТЛИЧНЫЕ
ВПЕЧАТЛЕНИЯ ОТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С НАМИ!**

CUSTOMER CENTRICITY
КЛИЕНТООРИЕНТОВАННОСТЬ

ЦЕННОСТЬ

VALUE

ЛЁГКОСТЬ

EASY

SUSTAINABLE

УСТОЙЧИВОЕ
РАЗВИТИЕ

ДОВЕРИЕ

TRUST

I AM MICHELIN
МИШЛЕН – ЭТО
Я



VALUE - Ценность

Мишлен отвечает моим потребностям и потребностям моего бизнеса

- Продукт / услуги / решения наилучшим образом соответствуют моим потребностям
- Я осознаю всю ценность инновационных продуктов / услуг / решений
- Мишлен держит свои обещания
- Мишлен помогает мне развивать свой бизнес
- Я чувствую внимание и признание со стороны Мишлен
- Шины Мишлен тихие
- Шины Мишлен не вибрируют
- Эстетика продукта увеличивает ценность моего автомобиля
- Внешний вид продукции и упаковки отвечает всем

EASY - Легкость

Мне доставляет удовольствие работать с Мишлен и пользоваться их продуктами / услугами / решениями

- На связи со мной всегда только профессионалы
- Я могу рассчитывать на то, что Мишлен предоставит продукты / услуги / решения, когда они мне понадобятся
- С Michelin легко работать, а продукты / услуги Michelin просты в использовании
- Мишлен обрабатывает мои запросы быстро, удовлетворяя мои потребности

Что ожидает клиент от сотрудничества с нами?
НАШИ ОСНОВНЫЕ ОБЕЩАНИЯ



SUSTAINABLE – Устойчивое развитие



Мишлен заботится о социальном и экологически устойчивом развитии планеты

- Я убежден, что Michelin несет ответственность перед обществом и окружающей средой
- Я знаю, что продукты / услуги/решения Michelin рассчитаны на долгий срок.
- Я потребляю меньше бензина либо электричества благодаря шинам Мишлен

TRUST - Доверие

Я доверяю Мишлен

- Я знаю, что продукты / услуги / решения Michelin надежны и безопасны
- Я считаю сотрудников Мишлен искренними и честными
- Мишлен заботится обо мне
- Я знаю, что качество шин всегда одинаково вне зависимости от места и даты изготовления
- Я знаю, что могу доверять Мишлен и верить в серьезность проводимых ими тестов.
- Я знаю, что если возникнет угроза безопасности продукта / услуги / решения, Мишлен сделает все возможное, чтобы быстро убрать некачественный продукт с рынка.
- Я знаю, что Мишлен соблюдает требования, регламенты и законы

- Запустить видео с русскими субтитрами, которое ты делал в выходные