

9- Consumidores y Clientes

La calidad en empresas de RRHH

Las empresas de servicio se caracterizan por brindar un producto donde la calidad esta estrechamente relacionado a las personas que lo brindan. En Adecco este desafío no solo se encuentra en su personal interno, nuestra sociedad es parte del servicio y hace a su calidad.

La sociedad, los clientes y la calidad

La responsabilidad social en Adecco es un compromiso de Calidad. Los clientes requieren de personal calificado para cubrir sus necesidades y Adecco requiere de una sociedad formada y entrenada para cumplir con los requisitos del cliente, y así brindar un servicio de calidad.

Adecco se compromete en capacitar y desarrollar a nuestra sociedad para una mejor vida y un cliente mejor satisfecho.

Estrategia innovadora en la gestión de la calidad a largo plazo

Servicios innovadores, Programa You&Adecco y Procesos gestionados y controlados

Los pilares de la calidad de Adecco se basan en:

- ◆ Servicios innovadores:

Durante el 2006 Adecco implementó nuevos e innovadores servicios

- Nuevo servicio de Permanent Placement: equipo especializado en búsquedas de personal por competencias con el compromiso de calidad de hacer un seguimiento tanto del cliente como del la persona.
- Nuevo servicio de Outsourcing: tercerización de procesos manuales, como por ejemplo: estampillados, reprocesos, preparación de pedidos en centros logísticos, etc

Para el 2007 Adecco tiene proyectado continuar con su innovaciones en el servicio:

- Nuevo beneficio al colaborador mediante el Adecco Career Center: centro de capacitación al personal contratado por Adecco con cursos gratuitos.

- ◆ Programa You&Adecco

El programa de You&Adecco tiene el objetivo de mejorar el servicio mediante diferentes herramientas que buscan identificar las necesidades insatisfechas del cliente, nuevos requerimientos y a su vez brindarle el mejor retorno de información on-line.

- Encuestas You&Adecco:

El programa de encuestas al cliente se realiza trimestralmente para cada servicio. La misma se realiza por web, analizando cada sucursal responsable sus encuestas con el objetivo de mejorar el servicio y evidenciar un plan de acción.

Durante el 2006 los resultados fueron:

- Encuestas realizadas:
- Planes de acción implementados:
- Mejora de satisfacción:

- Balance de servicios:
Semestralmente se presenta a los principales clientes un resumen con las principales características del servicio brindado.
- Estudios de mercado:
Mediante la consultora Shell se releva requerimientos del mercado y su nivel del servicio requerido.
Durante el 2006 los resultados fueron:
- Mystery Shopper:
Anualmente se evalúa la atención al cliente de las sucursales mediante visitas de personal encubierto.

Para el 2007 Adecco incluirá al programa de You&Adecco al colaborador, mediante estudios y encuestas de necesidades.

◆ Procesos gestionados y controlados

Los procesos de Adecco se encuentran identificados, limitados y gestionados mediante indicadores de control. Adicionalmente se busca una estandarización entre las sucursales las cuales son controladas continuamente mediante auditorías internas.

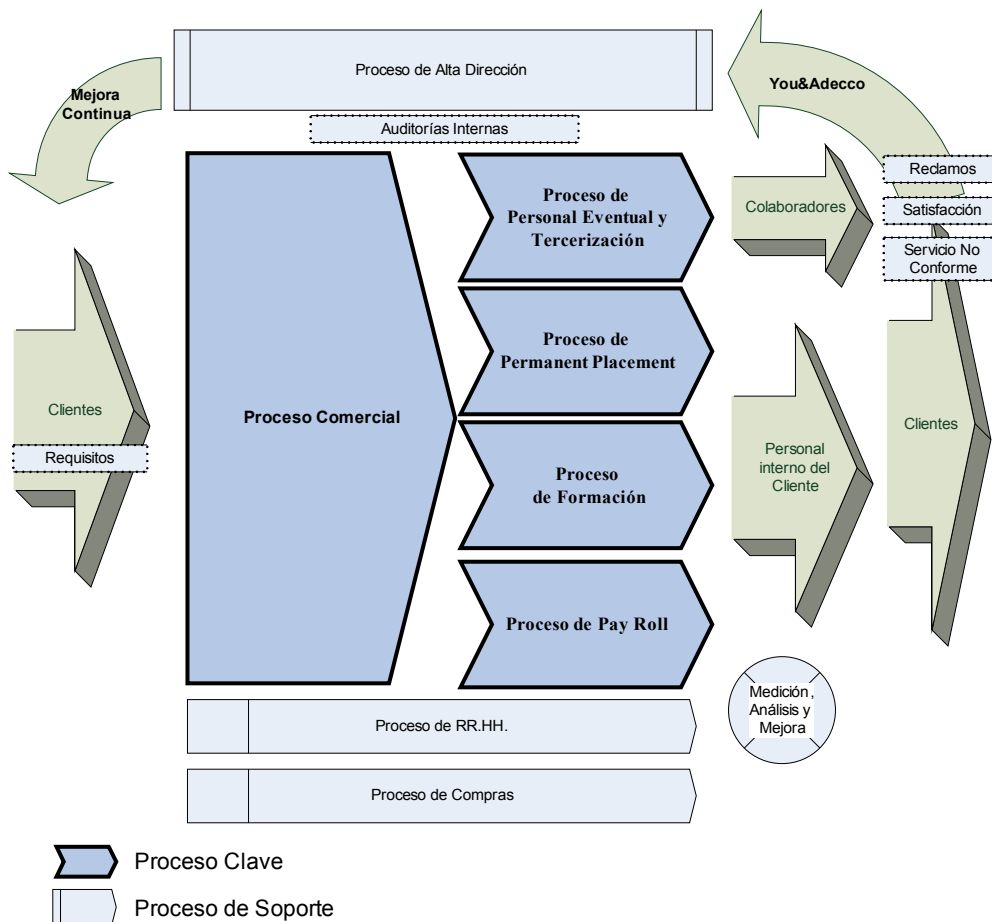
Durante el 2006 se implementaron diferentes proyectos y herramientas para mejorar la calidad del servicio:

- Estudio de tiempo:
Análisis y cuantificación de los tiempos con el objetivo de reestructurar las sucursales e identificar la necesidad de recursos internos para brindar un mejor servicio.
- Gestión del conocimiento:
Centralización de de la documentación interna con el objetivo de estandarizar y ampliar las mejoras realizadas a todas las sucursales.
- Integración de la herramienta de postulación con la de pedidos:
Con el objetivo de mejorar el proceso de selección se integraron las herramientas de búsqueda con la de pedidos, optimizando tiempos y mejorando la calidad de la selección.
- Módulo de encuestas al cliente:
Se desarrolló e implementó un acceso web para el cliente para hacer una gestión integral de su satisfacción, o sea un seguimiento e historia de sus encuestas y planes de acción asociados
- Encuesta interna de proveedores:
Se implementó una encuesta de satisfacción interna de los proveedores, con el objetivo de mejorar la evaluación y selección de los mismos.

Los procesos en Adecco están enfocados a asegurar la calidad del servicio y mejorar continuamente, identificando problemas (auditorías internas, encuestas de satisfacción, reclamos del cliente, desvío de métricas), tomando acciones concretas (reuniones con grupos de trabajo, seguimiento de los problemas identificados), controlando los procesos (control de gestión, auditorías de control de procedimientos, evaluación de desempeño) y planificando las acciones (objetivos y proyectos de mejoras). No se deja de lado la capacitación del personal que dada las características del servicio en un pilar crítico que hace a la calidad del producto final.

En resumen las metodologías utilizadas para la mejora continua de la eficiencia son:

- Métricas de medición de resultados y análisis de desvíos
 - Reuniones internas de mejoras de procesos
 - Identificación de mejoras mediante auditorías, encuestas y reclamos
- Feedback aportado por el cliente u otros procesos con el cual interactúa
Dichos procesos son:



Para el 2007 Adecco estará trabajando en alinear los procesos a la norma SA8000 de Responsabilidad Social y a la ISO9004:2000.

Planificación a largo plazo

Desde 2000 Adecco Argentina certifica su sistema de calidad basándose en la norma ISO 9001 y desde el 2005 busca incluir nuevos servicios y alinear el sistema de gestión de calidad a los más altos estándares de calidad nacional e internacional.



Durante el 2006 la auditoría externa realizada por el IRAM no observó No Conformidades y adicionalmente comentó las siguientes fortalezas:

6.2 Recursos Humanos:

"Se destaca el compromiso del personal con su tarea y con el sistema de gestión de la calidad, así como la predisposición para la mejora continua de sus procesos."

7.1 Planificación de la realización del producto:

"El diseño del sistema de gestión de la calidad, su flexibilidad y su adaptación a la organización y a la estructura de la empresa es una fortaleza del sistema."

8.2.1 Satisfacción del Cliente

"Se destacan también las diferentes encuestas de satisfacción del cliente que se llevan a cabo."

Valores y Política de Calidad (rev.3)

La **misión** de Adecco es la de satisfacer nuestros clientes, brindando innovadores servicios globales en el área de Recursos Humanos. Aspiramos a la mejora continua, basándonos en los valores que guían nuestro actuar.

En el Grupo Adecco, nos esforzamos cada día para ganar la confianza y lealtad de nuestros asociados, clientes, proveedores, colegas, inversores, gobiernos y comunidades en las que trabajamos, manteniendo vivos nuestros Valores Esenciales de respeto, responsabilidad, honestidad e integridad. Hacemos esto manteniendo nuestra promesa de:

- **Respeto:** Demostrar respeto por los derechos y dignidad de toda la gente y organizaciones, siendo justos, equitativos y compasivos.
- **Responsabilidad:** Asumir la responsabilidad de nuestras acciones y responder todos y cada uno por lo que decimos y hacemos.
- **Honestidad:** Comunicarnos de manera honesta con nuestros Colegas, Asociados, inversores, clientes, proveedores, gobiernos y las comunidades en las que trabajamos.
- **Integridad:** Actuar con integridad demostrando el coraje y la fortaleza de carácter para hacer lo que es correcto, aún cuando esto sea difícil o impopular.

Compromisos de Adecco:

Adicionalmente a la Política de Calidad Adecco también se compromete a:

- Cliente:
 - o ADECCO Argentina cumple con todas las leyes del personal eventual, con la Ley Nacional de Empleo N° 24.013 y los artículos 75 al 80 reglamentados mediante el decreto 342/92, como también con la Ley Contrato de Trabajo N° 20.744 y sus modificaciones
 - o ADECCO RRHH y ADECCO SPECIALTIES cumple para todo su personal tercerizado con la Ley Contrato de Trabajo N° 20.744 y sus modificaciones.
- Sociedad y Medio Ambiente:
 - o ADECCO se compromete con el Pacto Global, una iniciativa de las Naciones Unidas que planteó principios para el cuidado del medio ambiente, los derechos humanos y el ámbito laboral.
- Inversores:
 - o ADECCO Argentina se alinea con los requerimientos corporativos para dar cumplimiento a los requerimientos de la Ley Sarbanes-Oxley de 2002
- Personal interno:

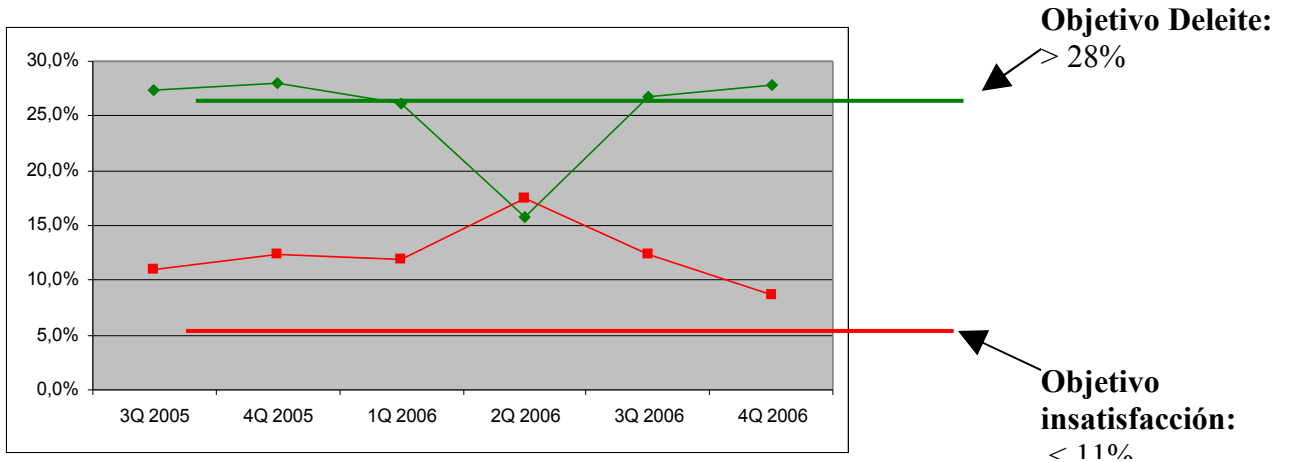
- ADECCO fomenta el desarrollo de conciencia sobre la conformidad y la ética (ACE Awareness) y brinda los canales de comunicación al personal interno para informar en caso de querer efectuar una denuncia.

Compromisos y Resultados

Satisfacción del cliente:

Medición: Trimestral

Muestra: 20% (150 clientes)



Estudio de revista mercado:

IPC:

Cantidad de clientes:

Cobertura de pedidos / cantidad de pedidos / Personal contratado / Personal eventual

Resultados en revista mercado:

Logros 2006:

- Mejora en el nivel de satisfacción de los clientes hasta lograr superar el objetivo
 - Recertificación de la norma ISO9001:2000 sin No Conformidades al SGC
 - Implementación de un nuevo servicio de búsquedas, Adecco Permanent Placement
 - Incluir dentro del alcance del SGC Adecco Specialties y Permanent Placement
- Mejora en el cumplimiento de los plazos de entrega comprometidos.
Mayor confianza a los clientes.

Falta Clientes:

- políticas de confidencialidad (base de datos)
 - explicar en palabras los cuadros
 - publicaciones dirigidas a clientes
- explicar comisiones

12- Comunicación y Marketing

Estrategias de Comunicación y Marketing

Nuestra estrategia se basa en una comunicación transparente y clara. Determinando mensajes claros a la hora de desarrollar nuestro discurso. Nos dirigimos en forma directa y clara hacia cada uno de nuestros públicos.

Objetivos de Comunicación

- Posicionar a Adecco como:
 - Líder global en brindar personal profesional y servicios en Recursos Humanos.
 - Una empresa innovadora.
 - Una organización socialmente responsable que entiende y conoce su rol en la sociedad.
 - Una empresa que entiende las necesidades de sus clientes y busca soluciones adaptadas a cada uno de ellos.

El verdadero poder de nuestro negocio es que es Local. Somos exitosos porque entendemos las necesidades y los desafíos de la gente con la cuál trabajamos. Nos involucramos con la cultura y los valores de nuestros socios.

Nuestro objetivo es contribuir a que los individuos alcancen sus expectativas laborales en un mundo exigente y cambiante. Somos transparentes a la hora de comunicar porque queremos que nos consideren verdaderos. Queremos acompañar a los individuos en la constante búsqueda del éxito y para ello nada mejor que conocer la coyuntura actual y las variables del mercado laboral.

Nuestro propósito es brindarle a todos la oportunidad de mejorar su situación, en el trabajo, el hogar, el tiempo libre y la vida. Somos líderes mundiales en conectar gente con talento y el trabajo que desean a nivel local y mundial.

Buscamos a aquellas personas motivadas para el cambio que sepan que, como socios, podemos ayudarlos a determinar y alcanzar sus objetivos personales y profesionales. Para lograrlo, debemos ser fácilmente accesibles a toda hora y brindarles un completo entendimiento de cómo podemos trabajar con ellos y de los servicios que ofrecemos.

Les ofrecemos desafíos cotidianos, desarrollo de carrera y expertise, nos asociamos con los mejores capacitadores, utilizando la tecnología necesaria para generar ventajas reales. Queremos que tanto los asociados como nuestros clientes se sientan beneficiados de trabajar con nosotros. Estamos continuamente invirtiendo para sostener nuestra posición como innovadores.

Es nuestra intención alentar situaciones donde los individuos tengan más elecciones y así alcanzar un mejor trabajo y una mejor vida.

Valores a transmitir

En Adecco defendemos estos valores porque son los que nos guían día tras día en nuestro actuar.

- Responsabilidad y Conducta Empresaria.
- Orientación a los Resultados.
- Comunicación Abierta y Trabajo en Equipo.
- Innovación y Creatividad.
- Énfasis en los Clientes.
- Responsabilidad Social y Actitud Ciudadana.
- Honestidad e Integridad.

Por eso Adecco se une al deporte, porque creemos que estos mismos valores son los que defiende el deporte. El trabajo en equipo, la orientación a resultados y la honestidad e integridad principalmente son aquellas actitudes que distinguen un buen deportista. El actuar de las personas en el deporte refleja su personalidad. El deporte entretiene, pero principalmente forma. Forma a quienes lo practican y a quienes lo siguen.

Sala de Prensa Online

Publicamos dentro de nuestra web todas las notas de prensa publicadas en los medios.

Trabajamos con una agencia de Prensa que maneja los mismos códigos de comunicaciones que nosotros.

Los medios juegan un rol fundamental a la hora de contribuir con la reputación de una compañía. Nuestras políticas para con los medios son claras. Sólo comunicamos información de conocimiento público.

Nuestro rol como líderes cumple una función vital a la hora de hablar sobre el mercado laboral. Por eso nos guiamos con un riguroso manual de políticas y requerimientos para lograr que la comunicación sea exitosa y poder así informar y educar apropiadamente nuestras audiencias.

Falta Comunicación:

- políticas de auspicios (publicidad) (ej deportes)
- ej de publicidades de integración, etc