



arp calidad

PRESENTACIÓN CORPORATIVA

arp calidad

**INNOVACIÓN EN EL  
MANAGEMENT DESDE  
LA NECESIDAD DEL  
CLIENTE**

# ¿Por qué?

Innovación

Management

Cliente

## ¿Por qué INNOVACIÓN?

Innovación en el Management



Ventaja competitiva perdurable en el tiempo

Innovación Estratégica



Con el tiempo nos van a imitar, necesitamos algo más ...

Innovación Productos / Servicios



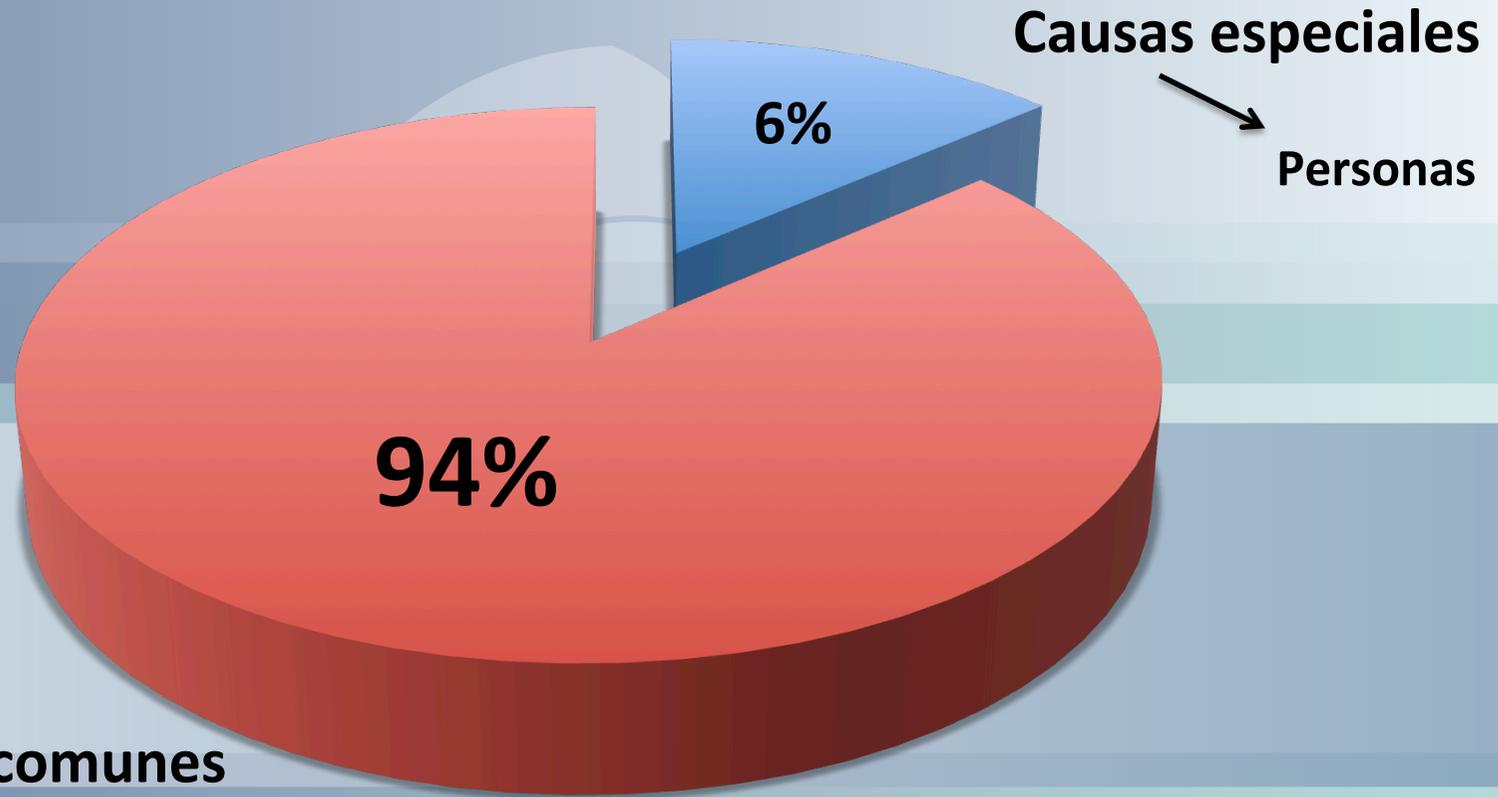
La vida de los productos / servicios cada vez es más corta

Innovación Operacional



Los cimientos. Por si sola no representa ninguna ventaja competitiva. Es fácil de copiar

## ¿Por qué MANAGEMENT?



Causas comunes

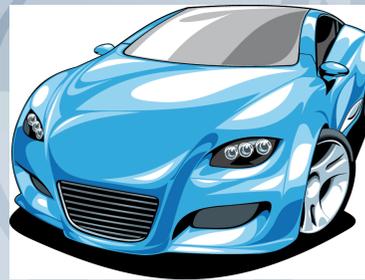
Sistema. La forma en que hacemos las cosas

Causas especiales

Personas

## ¿Por qué DESDE LA NECESIDAD DEL CLIENTE?

### Siglo XX

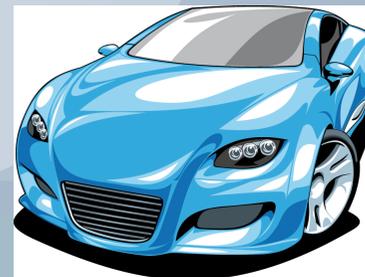


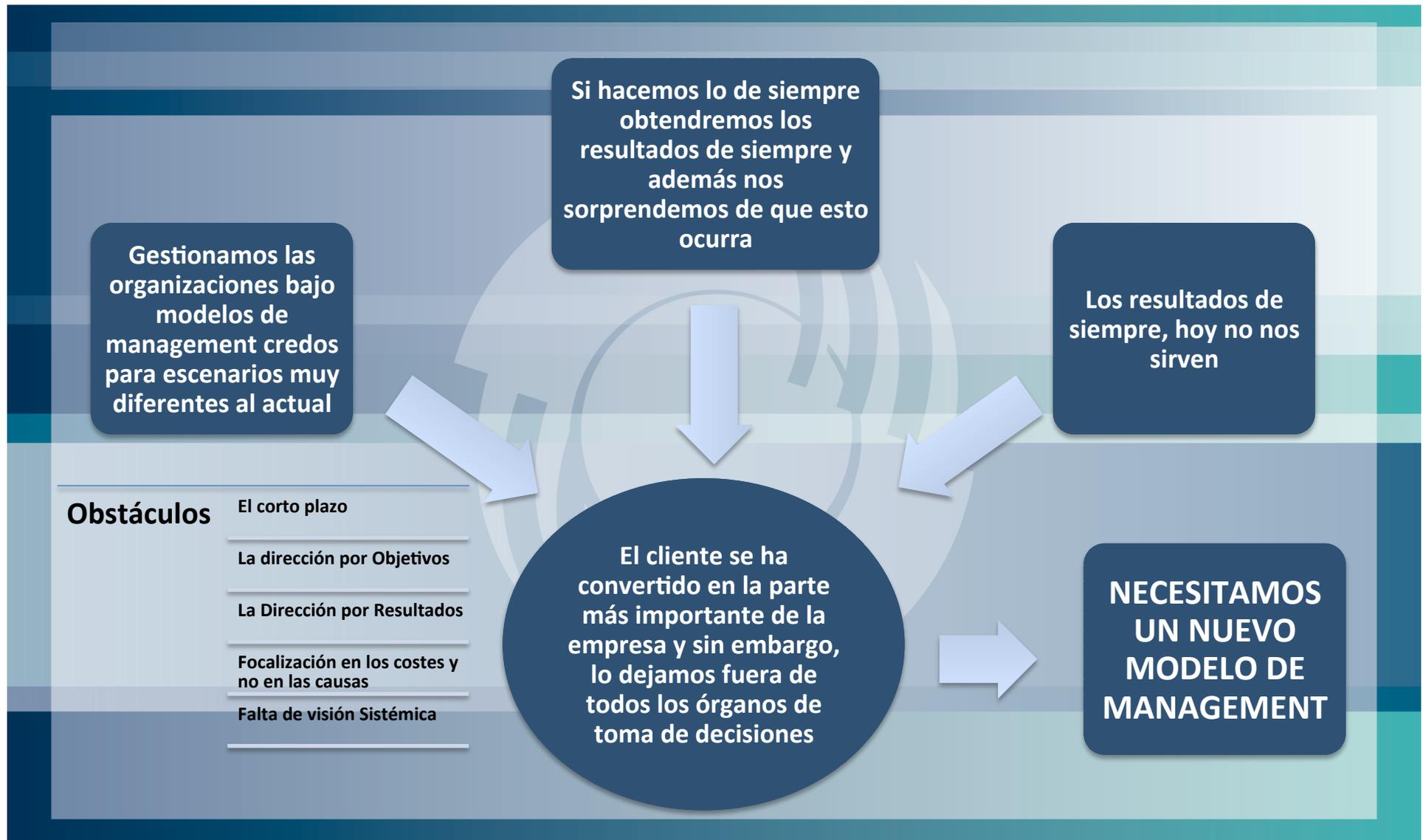
La empresa decidía que producto / servicio fabricar, lo lanzaba al mercado y creaba la necesidad en el cliente

¿Por qué DESDE LA NECESIDAD DEL CLIENTE?

## Actualidad

Es el cliente quien decide que producto / servicio necesita de la empresa





## Un nuevo modelo de Management



## A través de un Proceso de Capacitación

**Formación**

**Adquirir los conocimientos técnicos necesarios**

**Mentorización**

**Aplicar los conocimientos adquiridos a la realidad del desempeño diario de la persona**

**Consultoría**

**Generar el cambio a nivel global en toda la organización**

# Propósito



Su empresa será capaz de auto gestionarse y adaptarse a los cambios y oportunidades sin ayuda permanente del exterior

## Citas

**“Lo que limita el rendimiento de cualquier empresa no es el modelo operativo ni el modelo de negocio, es el modelo de management”.**

Gary Hamel (El Futuro del Management)

**“No es suficiente tener clientes satisfechos, ni siquiera será suficiente tener clientes fieles. Es necesario predecir las necesidades del cliente, darles más”.**

Deming (La nueva economía 1994)

**“En los negocios el beneficio proviene de los clientes que repiten, los clientes que presumen del producto y el servicio que reciben”.**

Deming (La salida de la crisis 1983)



**Pedro A. Muro Castillo**

[www.arpcalidad.com](http://www.arpcalidad.com)

pmuro@arpcalidad.com

**Puede solicitarme vía e-mail el “Informe Corporativo” en el que desarrollo en profundidad estos puntos y muestro en detalle mi método de trabajo**