



[www.sinergiasempresariales.com](http://www.sinergiasempresariales.com)/info@sinergiasempresariales.com

## **ARTÍCULO:**

# **NORMA UNE-EN ISO 9001: LA EXPERIANCIA DEL CLUB DE SALUD Y DEPORTE ZAGROS SPORTS**

Artículos Sinergias Empresariales

**Ana Sánchez Cubilla**

Directora de Operaciones

ZAGROS SPORTS, SA

Madrid, 12 de noviembre de 2.003



[www.sinergiasempresariales.com](http://www.sinergiasempresariales.com)/info@sinergiasempresariales.com

El concepto de calidad en un Club de Salud y Deporte siempre se podrá pensar que es subjetivo: Dependemos demasiado de la percepción de la calidad tanto por nuestra parte como por parte de nuestros clientes, pero en ZAGROS hemos trabajado por objetivizar todo al máximo posible para poder contar siempre con las evidencias necesarias para conseguir llevar una política de mejora continua a la totalidad de la organización.

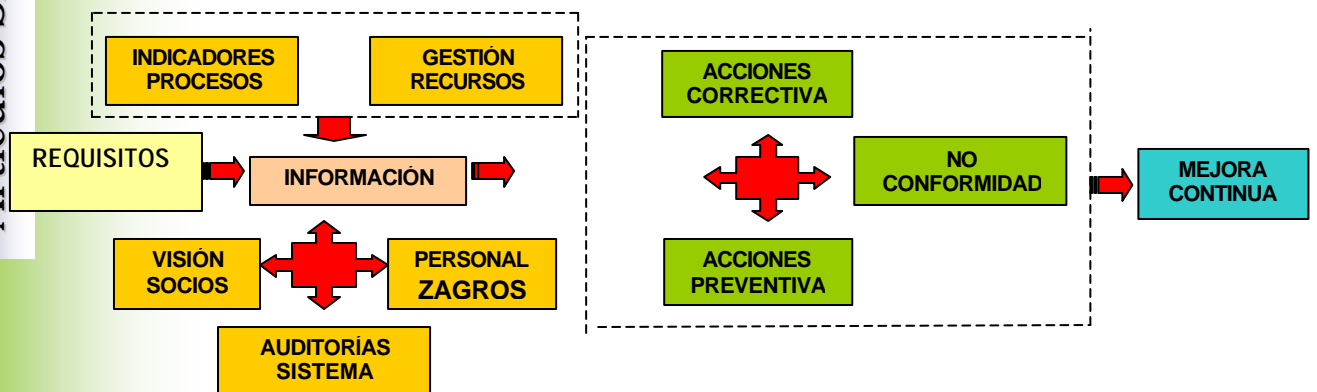
La filosofía de trabajo en ZAGROS se basa en tres aspectos fundamentales:

- 1) **El servicio completo e innovador**, que consiste en ofrecer una gama variada de ejercicios desde por ejemplo la natación a Pliates, y muchos servicios complementarios diferenciadores de nuestra competencia, como por ejemplo el cuidado de bebés, un centro de estética, masajes, peluquería, cafetería, etcétera.
- 2) **Excelente atención al cliente**. Consideramos que el factor diferenciador más importante entre un Club y otro estriba en el trato personal que se le da al socio.
- 3) **Limpieza impecable**. Es la parte fundamental para atraer a nuestros clientes y por supuesto fidelizarlos.

Todo esto complementado con un mantenimiento adecuado, unos procedimientos coherentes y bien documentados y una serie de acciones preventivas que nos ayuden a poder garantizar día a día la calidad de nuestro servicio.

Cuando nos planteamos implementar la norma ISO 9000 nos encontramos con que nuestros estándares de trabajo estaban dentro del espíritu de la norma, pero, como es habitual en la mayoría de las empresas, escasamente documentado. Además, nos encontramos con el sobre-trabajo adicional que supone para el personal toda implementación, la dificultad añadida de un servicio que se percibe a través de una variedad compleja de interacciones; dónde los elementos de control habituales en el mundo de la fabricación de productos no son útiles, puesto que nuestra calidad depende de la constancia de nuestro trabajo, de la capacidad para ofrecer día tras día el bienestar de nuestros socios.

Por un lado nos sentimos satisfechos de no haber tenido que cambiar nuestra forma de trabajar, ya que afortunadamente estábamos aplicando coherencia y buen hacer en nuestro servicio. Eso sí, gracias a la norma ISO 9000 hemos descubierto que hoy podemos tomar decisiones basándonos en la experiencia y en datos contrastables, y que podemos medir nuestro nivel y mejorar día a día, en el camino hacia la excelencia empresarial.



Flujograma de mejora Continua ZAGROS SPORTS.



[www.sinergiasempresariales.com](http://www.sinergiasempresariales.com)/info@sinergiasempresariales.com

Para poder afrontar con garantías este reto, es necesario contar con la más valiosa herramienta que se puede tener en una empresa “La opinión del Cliente”. Y no solo la del cliente externo, sino también la opinión de nuestros clientes internos, personal, colaboradores, proveedores. Porque todos trabajamos en la misma dirección, ofrecer el mejor servicio de salud y deporte posible a nuestros socios.

En ZAGROS para afrontar este reto hemos creado un sistema de control de las incidencias minucioso y exigente. Cada día se registran las distintas incidencias acaecidas durante el servicio, lo que nos permite trabajar activamente dentro de una política de acciones preventivas y correctivas. Más allá de corregir las no conformidades, nuestro objetivo es prevenir que estas ocurran, adelantándonos al problema, y garantizando así que nuestros clientes obtengan una gratificante experiencia al acudir a nuestras instalaciones.

Para nosotros y para Sinergias Empresariales, consultora que nos ayuda en la implementación del sistema de calidad, estamos ante un reto de envergadura, ya que hasta el momento no hay ningún Club de Salud y Deporte de nuestras características que cuente con dicha certificación.

En definitiva, la cada vez más elevada exigencia de los clientes presentes y futuros de ZAGROS va a tener próximamente la garantía, seguridad y el reconocimiento internacional de la norma UNE-EN ISO 9001. De esta forma, podremos dar la mejor respuesta a la pregunta:

*¿Cómo podemos demostrar que los socios de ZAGROS perciben el valor añadido que nosotros queremos darles?*