



As ações sistemáticas e precisas para assegurar que determinado produto ou serviço satisfaça as exigências quanto à sua qualidade é chamada de "Garantia da Qualidade".

A Qualidade é percebida como função que viabiliza e define o sistema continuado das ações de melhoria. Este sistema faz parte de um processo contínuo de verificação e correção de produtos e processos.

Neste contexto, o Programa de Garantia da Qualidade Bioeasy ou PGQ Bioeasy propõe um conjunto de ações para reaproximar clientes que conhecem os produtos Bioeasy e por algum motivo não os utiliza.

Com o intuito de recuperar estes clientes, a empresa Bioeasy juntamente com sua equipe de assessoria científica deseja em parceria com os diversos distribuidores, identificar e contactar "ex-clientes". O programa tem por finalidade visitar estes clientes e apresentar a nova proposta de trabalho.

❖ **Objetivos**

Objetivo principal

- Recuperar clientes que por algum motivo deixaram de utilizar os produtos Bioeasy.

Objetivos gerais

- Satisfazer os clientes, atendendo às suas necessidades e expectativas;
- Criar vínculos de parceria e confiança com clientes e fornecedores;
- Fornecer aos clientes produtos e serviços confiáveis, de alta tecnologia e valor agregado, onde segurança e qualidade estejam presentes;
- Criar canais de comunicação para facilitar o atendimento e outros requisitos.

❖ Assessoria Científica

O PGQ Bioeasy mantém a disposição dos clientes e distribuidores uma equipe de assessores científicos, formada por profissionais da área da saúde. Essa equipe é formada por seis farmacêuticos e dois médicos veterinários.

Com sua competência e conhecimento, a assessoria científica da empresa Bioeasy está sempre disposta a sanar as dúvidas, sejam estas quais forem. Os assessores científicos do PGQ são constantemente atualizados com as mais novas metodologias da especialidade, fornecendo informações adequadas e soluções imediatas.

Por meio dessa equipe a Bioeasy oferece suporte técnico de qualidade e ministra cursos diversos. A efetivação destas atividades ocorre tanto dentro quanto fora das dependências da empresa.

O desenvolvimento da Qualidade deve englobar a capacitação contínua da equipe de assessoria, dos distribuidores, dos representantes e dos clientes Bioeasy.

❖ Como Funciona o Programa?

Com a colaboração das empresas distribuidoras dos produtos Bioeasy, a equipe de assessoria técnica poderá localizar e entrar em contato com o cliente. Durante o primeiro contato serão registradas as queixas, serão apresentados o PGQ Bioeasy e a nova conduta adotada.

Com a equipe de assessoria à disposição, as dúvidas e as dificuldades serão eliminadas imediatamente. Laudos de análises e materiais científicos (estudos, trabalhos, pesquisas) estarão disponíveis e a visita técnica quando necessária será efetuada com agilidade e eficiência.

A intenção é certificar a qualidade dos produtos e cativar o cliente com os novos métodos de atendimento adotados.

A Bioeasy Diagnóstica enseja divulgar o PGQ em todo o Brasil e conta com a colaboração de todos os colaboradores nesse projeto!

Vinícius Silva Pereira

Farmacêutico Responsável Técnico

Bioeasy Diagnóstica Ltda.

