

B/S/H/

I CONFERENCIA NACIONAL DE CENTROS DE EXCELENCIA

BSH España

Caminando hacia la excelencia

Zaragoza, 29 de Junio de 2006

Experiencias de Excelencia en BSH Zaragoza, 29 de junio de 2006

B/S/H/

BSH un grupo global

BSH Subsidiarias y lugares de fabricación

● Group Headquarters
● Subsidiaries
Factories
Cooling Refrigeration/Freezing Dishwashing Washup/Chopping Consumer Products Water pumps
Wide-coverage sales and customer service network

Experiencias de Excelencia en BSH Zaragoza, 29 de junio de 2006

B/S/H/

BSH Electrodomésticos España S.A.

- 4.482 empleados
- 85 % en áreas industriales
- 2 centros operativos y 1 de asistencia técnica
- 7 fábricas
- > 4 millones grandes aparatos fabricados

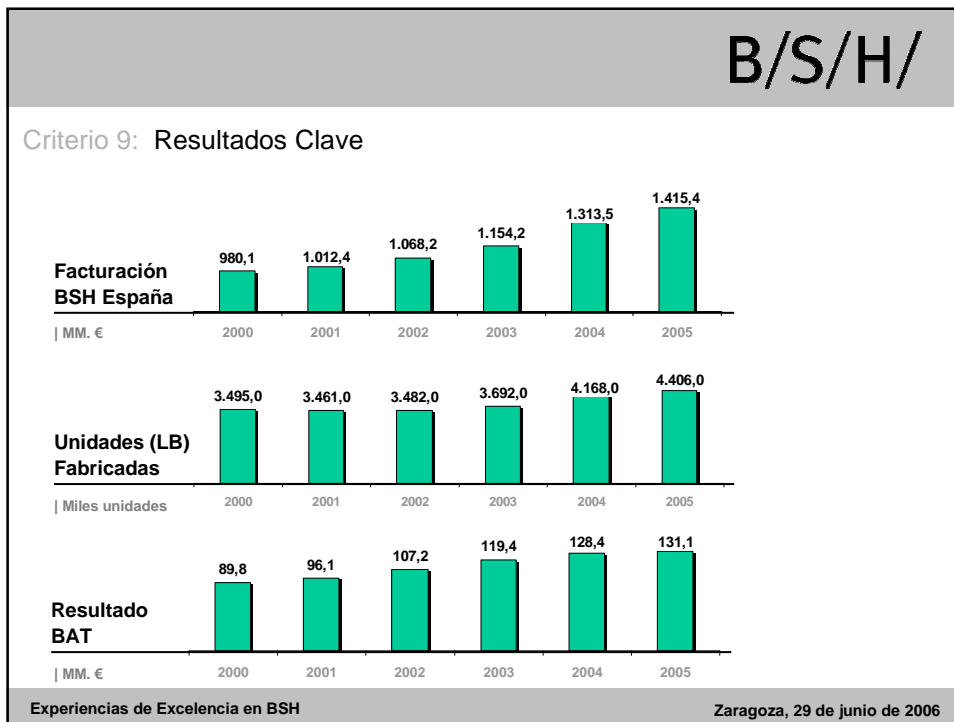
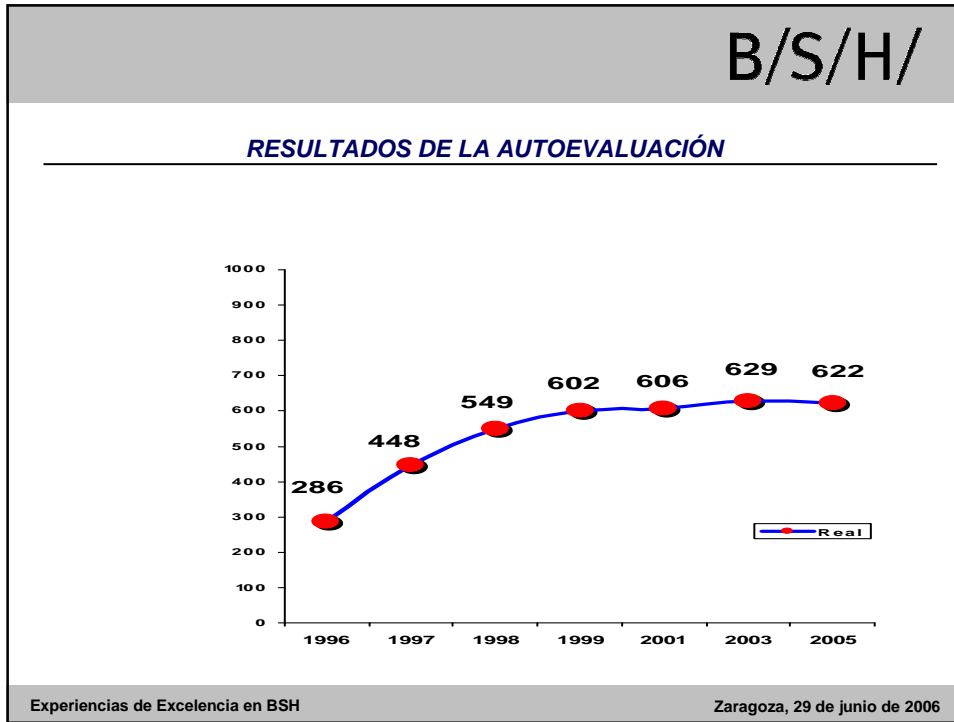
Experiencias de Excelencia en BSH Zaragoza, 29 de junio de 2006

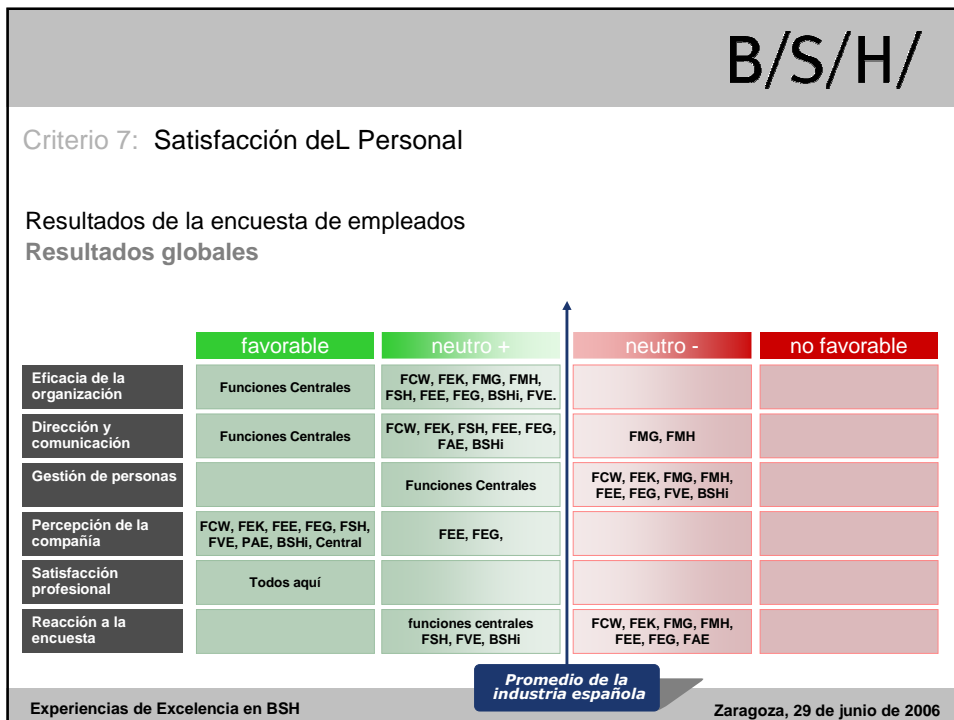
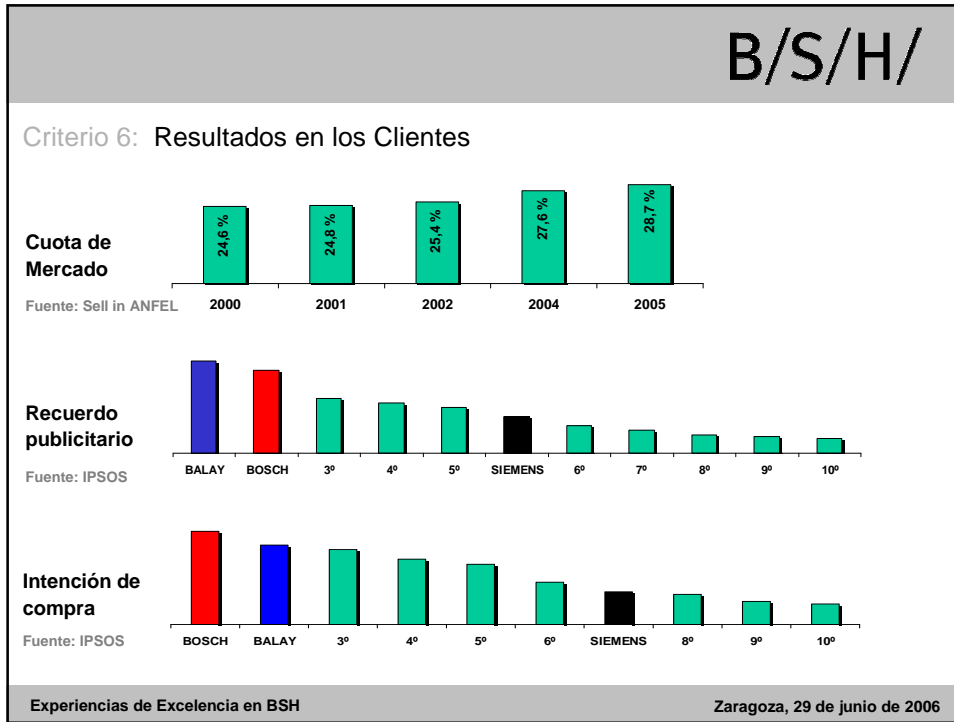
B/S/H/

BSH-España Comprometidos con la Excelencia

... desde 1995

Experiencias de Excelencia en BSH Zaragoza, 29 de junio de 2006





B/S/H/

Criterio 7: Satisfacción del Personal

Premio a la innovación en recursos humanos
programa *emplea-t*




Experiencias de Excelencia en BSH Zaragoza, 29 de junio de 2006

B/S/H/

Criterio 8: Impacto en la sociedad

BSH Electrodomésticos España

BSH es miembro desde su fundación del



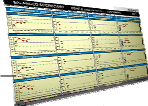





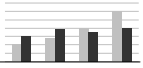

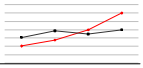
Experiencias de Excelencia en BSH Zaragoza, 29 de junio de 2006

B/S/H/

Criterio 5: Procesos

BSH Electrodomésticos España

BSH España es gestionada por procesos y objetivos
 "Lo que no medimos no lo podemos mejorar"

Balanced Score Cards para la gestión 	Trabajo en equipo en FEK 
Todas las áreas con los procesos identificados 	6-SIGMA en marcha en 4 fábricas 
Manual de procedimiento incluso en el área comercial 	5S en marcha en 3 fábricas 
Autoevaluaciones EFQM continuas 	Etcetera 
Proyectos Benchmarking Fabricas, Servicio Técnico y Ventas 	

Experiencias de Excelencia en BSH Zaragoza, 29 de junio de 2006

B/S/H/

Criterio 4: Alianzas y recursos

BSH Electrodomésticos España

BSH España es muy activa	Jornadas BSH Con clientes "TOP" 
Colaboración con universidades 	Alianzas con proveedores: shop in shop 
Logística a la medida del cliente 	Convención anual del servicio técnico con servicios propios y asociados 
CAC: Centro de Atención al Cliente 	CAU: ASS+MKG+FACTORIES Centro de Atención al Usuario 

Experiencias de Excelencia en BSH Zaragoza, 29 de junio de 2006

B/S/H/

Criterio 3: Gestión de Personas

BSH Electrodomésticos España

BSH gestiona su política de recursos humanos para apoyar las políticas y estrategias del grupo garantizando la obtención de resultados

Sistema HAY de evaluación de puestos de trabajo (700 personas involucradas)		Criterio único para la remuneración orientado al mercado	
700 empleados con salario fijo + variable Relacionado con objetivos y resultados		Planificación profesional: Rotaciones, desplazamientos, tiempo de desempeño, . . .	
Formación: general y especializada: media de 21 horas/persona		Programa "Acoge" para nuevos colaboradores del servicio técnico	

Experiencias de Excelencia en BSH Zaragoza, 29 de junio de 2006

B/S/H/

Criterio 2: Política y estrategia

BSH Electrodomésticos España

**Queremos ser la empresa más competitiva en nuestro sector de actividad y dar a nuestros clientes "algo más".
Así es como nosotros entendemos la excelencia que buscamos**

Mensajes claros para orientar el negocio. Las claves del éxito para el futuro son:

- Tener servicios excelentes para mantener el liderazgo de los segmentos altos
- Mejorar la productividad anual al menos el IPC + 2 puntos (incluso áreas comerciales)
- Flexibilidad como arma para la supervivencia
- Innovación en los productos, los procesos y en la reducción de los costes
- Trabajar con empleados fuertemente formados y motivados

Experiencias de Excelencia en BSH Zaragoza, 29 de junio de 2006

B/S/H/

Criterio 2: **Política y estrategia**

BSH Electrodomésticos España

Nuestros Principios Corporativos

- Nuestros **clientes** pueden confiar en nosotros.
- Somos **líderes** en **innovación** en nuestro sector.
- Nuestros **empleados** constituyen la base de nuestro éxito.
- Realzamos el **valor** de nuestra empresa.
- Nos **comprometemos** con el Medio Ambiente y la Sociedad.

Experiencias de Excelencia en BSH Zaragoza, 29 de junio de 2006

B/S/H/

Criterio 1: **Liderazgo**

BSH Electrodomésticos España

Para lograr el éxito, es necesario que todos vayamos en la misma dirección. Para ello

	Comunicación a la organización y todos los grupos de interés de nuestras metas, valores y objetivos	
	Proceso definido e integrado de planificación estratégica en los diferentes centros de la organización fijando los objetivos y priorizando las acciones.	
	Apuesta por la innovación , en productos, procesos y organización como medio para la mejora de productividad.	

Experiencias de Excelencia en BSH Zaragoza, 29 de junio de 2006

B/S/H/

Nuestros Principios Corporativos



-  Nuestros **clientes** pueden confiar en nosotros.
-  Somos **líderes** en **innovación** en nuestro sector.
-  Nuestros **empleados** constituyen la base de nuestro éxito.
-  Realzamos el **valor** de nuestra empresa.
-  Nos **comprometemos** con el Medio Ambiente y la Sociedad.

Experiencias de Excelencia en BSH Zaragoza, 29 de junio de 2006

B/S/H/

Lo conseguido nos anima a continuar nuestro
Viaje hacia la Excelencia

Experiencias de Excelencia en BSH Zaragoza, 29 de junio de 2006