

*La Calidad no se improvisa,
se hace día a día*



4

04

1

92

La Calidad es escribir, con buena letra,
desde en los Partes hasta en las pizarras...



5

05
1
92

Calidad : es la continua búsqueda de la Mejora



6

06

1

92

**Si sonríes al contestar
a un viajero que pregunta
eso es hacer Calidad**

**NADA; NO MOLESTA, POR DIOS:
SU TREN ES AQUEL ROJO Y BLANCO
EL QUE ESTA EN LA VIA N° 7**

**¿QUÉ
AMABLE;
MUCHAS
GRACIAS!**



11

11

1

92

Calidad es contestar cortesmente
a colegas y clientes

¿QUÉ PASSSSSSSSSA...?

A VER SI TE VAS
A DESHINCHAR,
SO BORDE

~~JODI~~
COMO TE
PONES



23

23
1
92

" Buenos Dias " o " Buenas tardes "
al empezar a hablar
y "Muchas gracias" al acabar

TODOS LOS JULAYS QUE IBAN
A TOMAR EL CERCANÍAS DE
XATIVA, VAN DE RASCA PORQUE
SHA ESFORCIAO EL MOTORAMEN

¿ SERÁ CAPUSHO
EL TIOP ?

SHAS



25

25

1

92

**Si tu firma no se entiende
nunca se sabrá quién eres**



29

29

1

92

**Nadie sabe lo que es capaz
de hacer hasta que lo intenta**



30

30
1
92

Cortesía y deferencia :

Calidad en ebullición



31

31

1

92

**Una apariencia impecable
es de Calidad notable**



32

01
2
92

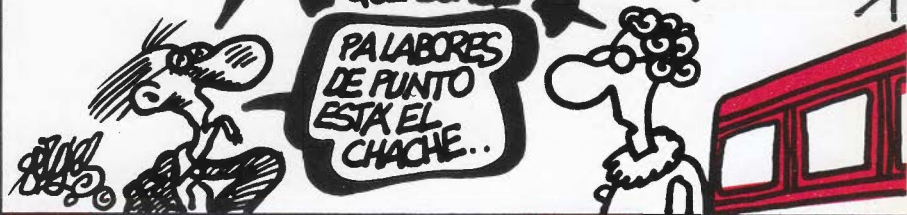
**Si tu lenguaje es hortera
espantarás la clientela**

OIGA, POR FAVOR...

¿A QUÉ PACHA, JEFA?

QUÉ BORDE

**PALABRES
DE PUNTO
ESTA EL
CHACHE...**



33

02
2
92

La Calidad da vida a nuestra Empresa y a ti mismo



36

05
2
92

El cliente es el primero que percibe
la Calidad que le ofrecemos

CERC

POR EJEMPLO; CON EL "IDA Y VUELTA"
SE AHORRA USTED.... 86 PESETAS

MUCHAS GRACIAS;
LE TENDRÉ PRESENTE
EN MIS DRAGONES

HOMBRE; YO SI
CONSIGUE QUE
ACIERTE 4 EN
LA PRIMITIVA,
ME CONFORMO

ESO
ESTÁ
HECHO



44

13

2

92

La Calidad en nuestra Empresa nunca puede ser una anécdota



50

19
2
92

La mejor Calidad es
NO REPETIR ERRORES



54

23
2
92

Deja dicho a tu relevo
si algo falla o qué hay de nuevo

...Y EN CUANTO A LAS NOVEDADES
LOS DEL MURCIA VAIS DE RASCA

YA
QUISIERAIS
LOS CULES



55

24
2
92

**Conducir sin brusquedades
es Calidad para los clientes.**



Cientes: lo que más necesita.
nuestra Empresa.

INFORMACIÓN

**DENTRO DE 5 MINUTOS SALE
UN TREN A VILLAIBA**

**NO, SI NOSOTROS
VAMOS A MADRID
DE COMPRAS**

**¿Y LOS
SKYS?**

**PA
MOLESTAR
EN LOS
TAXIS**



82

22

3

92

Calidad es cuidar tu Estación como tu casa.



92

01
4
92

La puntualidad es lo primero a cuidar
para dar buena Calidad.



93

02
4
92

Si la Calidad has de cuidar,
atiende al que ha de pagar.

Si ELOS;
"PREGUN-
TITAS
LOCAS"

BUENOS DÍAS ¿ME PODRÍA DECIR,
SI ES TAN AMABLE, POR QUE EL
RAYO VALLECAÑO LO HA TENIDO
TAN CRUDO PARA ASCENDER?

BIEN;
VAYAMOS
POR PARTES...



136

15
5
92

La Calidad que se hace es Calidad que complace,
la que únicamente es propia de la profesión
más parece religión.

**TENGO AQUÍ CASI 20 IDEAS
PARA MEJORAR EL SERVICIO...**

**HABRAS INCLUIDO LO DE PEINARSE
TODOS LOS
DÍAS**

**SE ME HA
OLVIDADO**

**ME LO
TEMÍA**



144

23

5

92

**Cliente: Juez inapelable
de nuestra Calidad.**

**...SE LE CONDENA A DIR LO DE "A MI NOME
DIGA NADA; YO SOY UN MANDADO" SIEMPRE
QUE ACUDA A LA SEGURIDAD SOCIAL ...**



158

06
6
92

Calidad en nuestro trabajo y nuestras decisiones:
Vía para que NUESTRO TREN no se pare.

¡O MI ALE; TAN GALANO Y CON
UN CURRE CON FUTURO...!

NADA; SERVIDORA
SE AMANCEBA CON ÉL

DESUNA, QUE LE HE
REQUEBRADO YO ANTES



174

22

6

92

**Cuida tu trato con la 3ª edad.
Necesita Calidad.**



182

30
6
92

**El cliente agradece y entiende que,
aunque con pocos medios, por lo menos
se le atienda.**



**COMO VIENE CON UN PELÍN
DE RETRASO SE PODÍAN
SENTAR UN POQUITO...**

**¿NI HABLAR QUE SE
NOS ARRUGA EL LIGUERO SESY!**

**SO
GALANO**



184

02

7

92

El personal en contacto directo con el cliente no tratará mejor a éstos, de como los jefes y directivos los tratan a ellos.



**¿DE IR A SALOU, NADA;
USTEDES VAN A TOTANA
PORQUE AQUI MANDO YO?**

**A ESTE LE DEBEN
PEGAR CADA CHORREO...**

SEGURO



209

27

7

92

**La atención a la Calidad percibida,
de inmediato nos da
una ventaja competitiva.**



225

12
9
92

**La uniformidad transmite a
nuestros clientes seguridad.**



255

12
10
92

Respetar procedimientos y compartir información, reglas de Calidad son.

MOUCEC



257

14
10
92

La satisfacción del cliente es el objetivo de la mejora continua de la Calidad.

BUENAS ¿NOS DA 2 BILLETES DE CERCANÍAS PARA LAS VEGAS?

¿DE MATUTE?

NO, DE NEVADA

PUES AÚN NO, PERO TODO SE ANDARÁ



266

23
10
92

Los clientes necesitan confiar
en nuestra capacidad para ofrecerles
la Calidad que desean.

EL PROXIMO PASA A VES PLO SABE
DENTRO DE 8 MINUTOS TODO

Y USTÉ NO PODRÍA
CONSEGUIR EL
TELEFONO DE
SERRAT

ES PARA
ALGO SERIAL
MAYORMENTE



271

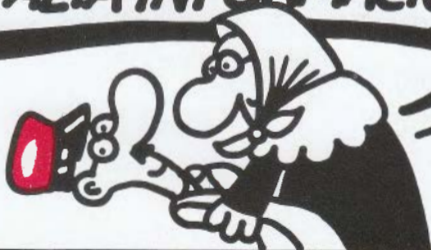
28

10

92

**Nada atrae tanto a los clientes como la Calidad.
(Información, Limpieza, Puntualidad, Atención...).**

**¿NO ES VERDAD, SO MACIZÓN,
QUE EN TRENES DE CERCANÍAS
TODO EL MATERIAL REBRILLA
Y NO FALTA INFORMACIÓN?**



**TÍO
PRIETO**

Signe



277

03
11
92

Informar y atender mejor al viajero
no tiene que costarnos más dinero.



290

16
11
92

**Si se trata de dar información,
no te quedes en suposición.**



291

17

11

92

Un billete vendido a un cliente,
es un contrato establecido que
nos obliga a cumplirlo con Calidad.

¿ANDA, MIRA: UN PASE MODELOS EN PLAN
"MAROMO FASHION"?

QUE NO; QUE ES
"MENDA STYLE"



gong



307

03
12
92

La Calidad nunca es un accidente; es siempre el resultado del esfuerzo sincero, de la dirección inteligente y de la ejecución hábil.

HAY QUE VER LO QUE HAN MEJORADO USTEDES: HACE AÑOS MAQUERDO QUE NO DEJABAN "DEBRUCARSE AL EXTERIOR" Y AHORA UNO SE DEBRUCA CUANDO QUIERE



308

04

12

92

La identidad de nuestra empresa
se percibe por todo lo que hacemos
o decimos a nuestros clientes.

¿A VER SI VOY A TENER DE QUE CABREARME
CON TANTA GLOMERACIÓN DE PERSONAS
EN HORA PAPER?



309

05
12
92