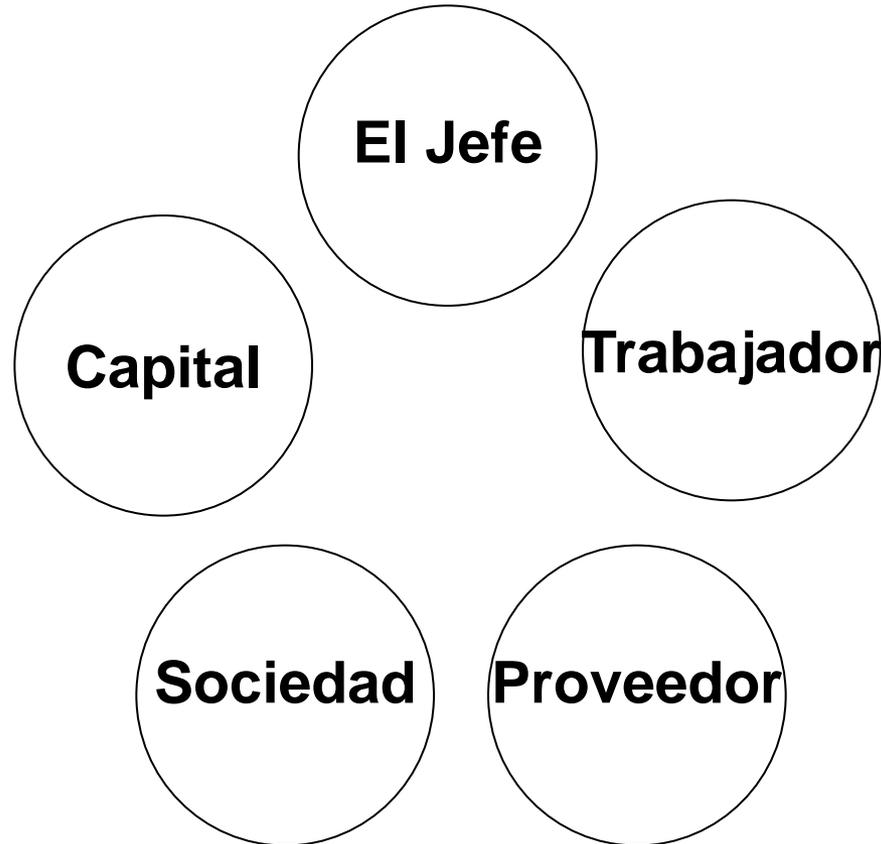


# 1. Misión de esta charla

Para estar informados de cual es el EAC/EFC de los 5 Componentes

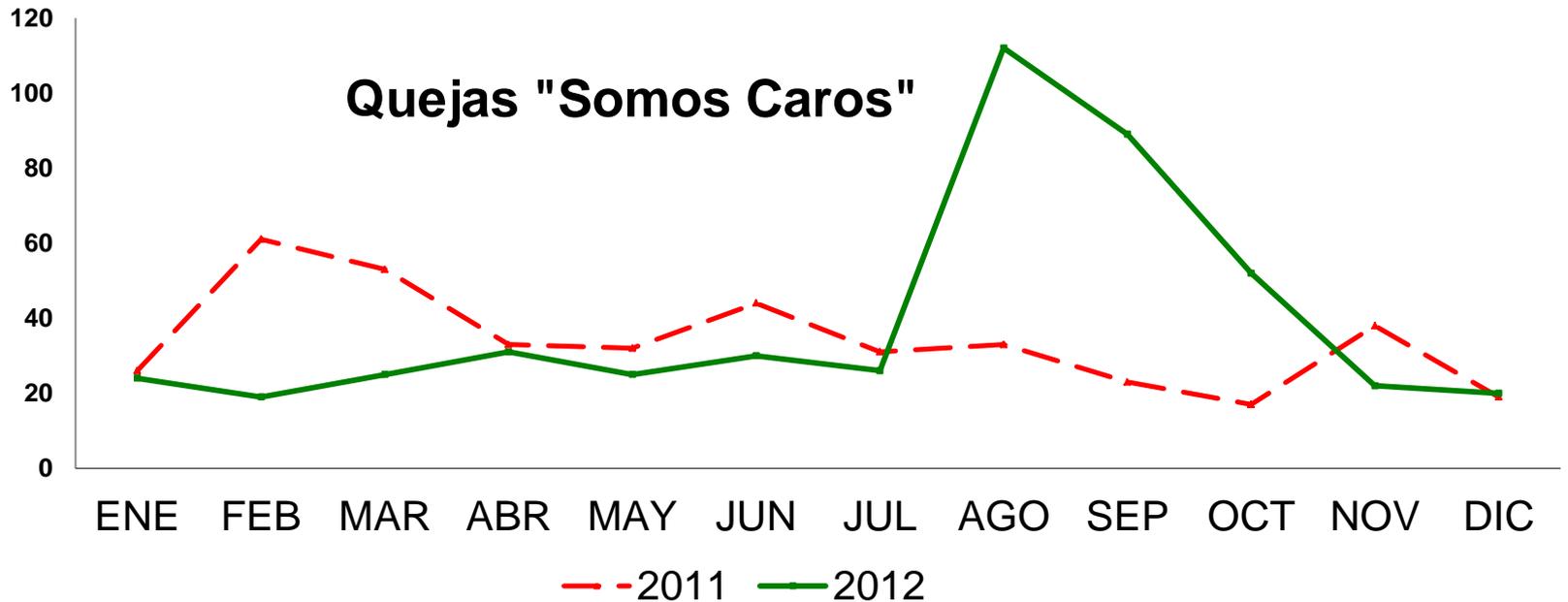


que formamos Mercadona



# Quejas Línea 900

Quejas Línea 900		2011	2012	Δ
<b>Calidad</b>	Calidad del Producto	10.200	10.360	↑
<b>Surtido</b>	Bajas de Producto	4.250	4.800	↑
<b>Precio</b>	Somos Caros	410	480	↑
<b>Tiempo</b>	Colas	130	50	↓



**CRISIS cremas: 15.500 llamadas**