

تحديد من هم العملاء - التعرف على - Planning وتتألف من ثلاث مكونات : التخطيط The Juran Trilogy : أولاً : ثلاثية جوران
احتياجات العملاء ومتطلباتهم - تطوير خصائص المنتج التي تلبي احتياجاتهم - تحديد العمليات اللازمة لإنتاج المنتج
اختبار Control بالخصائص المطلوبة - تحويل الخطط الى عمليات تنفيذية وذلك بالاعتماد على فرق العمل. رقابة الجودة
ومقارنة النتائج بمتطلبات العملاء واكتشاف الانحرافات وتصويبها - يتم الاعتماد على ادوات الضبط الاحصائي مثل تحليل باريتو
.. - شكل الانتشار - خريطة السبب والأثر