

Servicio

CONCEPTOS GENERALES
HABILIDADES

Servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y los ofrecimientos de la organización

Tipos de servicio

Salud

Transporte

Educación

Recreación

Financieros

Seguros

Ex séquiales

Telecomunicaciones

Servicios públicos

Hospedaje

Turismo

Informática

Asesorías

Diseños

Otra clasificación

Primarios

Servicios que la empresa presta en desarrollo de su objeto social



Secundarios

Es complementario y proporciona el valor agregado del paquete misional.

Paquete de beneficios que logran generar fidelización



Servicios del siglo XXI

Telecomunicaciones

Cuartos virtuales de comunicación

Internet

Buscadores

Aplicaciones

Redes sociales

Redes académicas

Plataformas

E marketing

Financieros

Cuentas bancarias

Financiación

Seguros

Fiducias

Tarjetas de pago

Pagos en línea

Turismo

Hospedaje

Spa

Recreación

Aventura



Artes

Música

Baile

Literatura

Museos

Cine



La estrategia de servicio

Formula característica para la prestación de un servicio - requiere conocer el cliente

Información demográfica: edad, genero, nivel de ingresos estrato, nivel educativo, ubicación geográfica, religión.

Información pictográfica: motivo de compra, gustos, necesidades, expectativas, moda, costumbres.

Tipos de consumidor

Institucional

Compra racional

Individual

Compra emocional

Aplicación del proceso administrativo

Planeación

Ejecución

Organización

Control