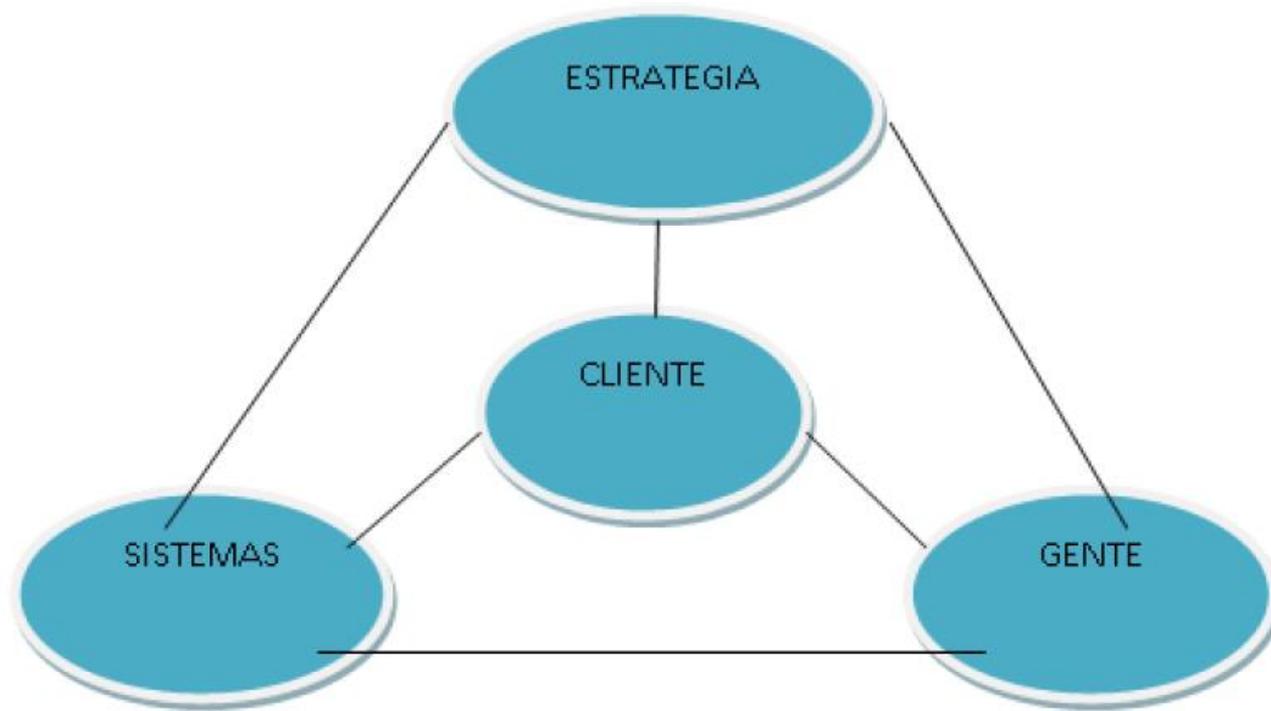




ESTRATEGIA DE SERVICIO

SERVICIO AL CLIENTE

TRIANGULO DEL SERVICIO AL CLEINTE



TRIANGULO DEL SERVICIO AL CLEINTE

El Cliente: Es la persona que compra los bienes o servicios que vendemos y como tal es a quien debemos identificar y conocer

La estrategia tiene dos orientaciones: Una interna que tiene que ver con el servicio y otra externa que corresponde a la PROMESA DEL SERVICIO que se ofrece a los clientes. Esta promesa que se hace a los clientes debe ser monitoreada, debe medirse el nivel o grado en que se cumple; a ello se le denomina ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

La Gente: Este es el grupo de todas las personas que trabajan con la empresa, desde su presidente hasta la persona que hace el aseo. Las personas deben conocer, comprender y comprometerse con la estrategia y particularmente con la promesa de servicio

Los Sistemas: La empresa define y establece unas maneras o sistemas para dirigir el negocio

LOS SISTEMAS

EL SISTEMA GERENCIAL

EL SISTEMA DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

EL SISTEMA TÉCNICO

EL SISTEMA HUMANO

Se deben plantear dos preguntas para reflexionar ante cada uno de estos cuatro sistemas:

¿Son amables con los clientes?

¿Son amables con los empleados?

MOMENTOS DE VERDAD

Un momento de verdad es ese preciso instante en que el cliente se pone en contacto con nuestro negocio y, sobre la base de ese contacto se forma una opinión acerca de la calidad del servicio y virtualmente de la calidad del producto.

MOMENTOS

Visita la empresa

llamada telefónica

Ve su publicidad

ingresa a su pagina web

Recibe un correo electrónico

visita mi punto de venta

Consume mi producto

alguien le habla de mi servicio



CICLO DEL SERVICIO

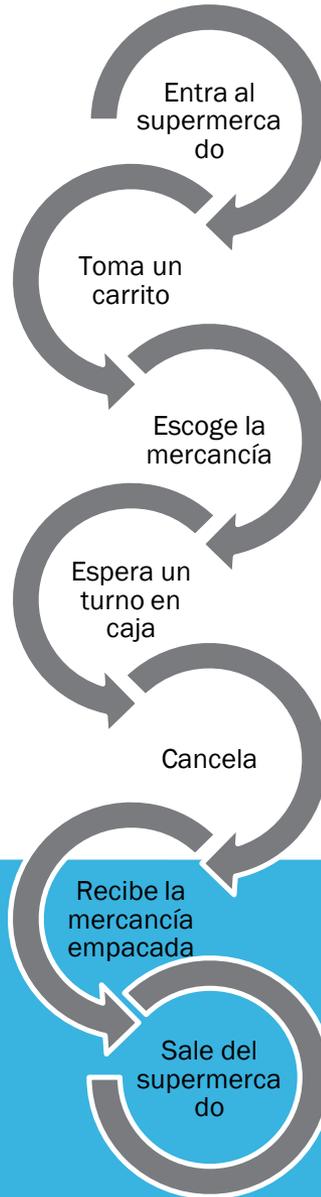
Es la figura circular en la cual se agrupan los momentos de verdad asociados a un servicio

Debe indicar el punto de inicio y fin del ciclo

Debe mostrar todos los puntos de contacto con el cliente o usuario

El objetivo es analizar y planear la forma indicada para lograr la satisfacción del cliente

CICLO DEL SERVICIO

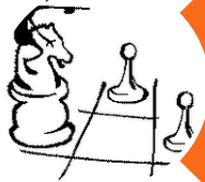


INICIO DEL CICLO



FIN DEL CICLO

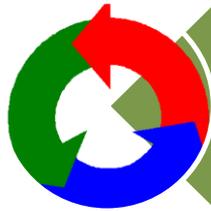
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Estrategia de servicio



Paquete de servicios secundarios



Ciclo de servicio claramente definido



Competencias: habilidades auditivas,
orientación al cliente, inteligencia
emocional

SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO

La evaluación del servicio debe constituirse en un valor para la organización que genere acciones habituales en el trabajo del día a día

ESCUCHAR EL CLIENTE INTERNO

ESCUCHAR EL CLIENTE EXTERNO

EVALUAR Y TRAZAR PLANES DE MEJORA

CALIFIQUE
NUESTRO
SERVICIO

BUZON DE
SUGERENCIAS

LINEA DE
SERVICIO AL
CLIENTE

CORREOS
ELECTRONICOS

LINK
CONTACTENOS

PQR

ACTIVIDAD

Visite la organización asignada y responda las preguntas orientadoras

Tome imágenes, videos, audios y elabore una presentación profesional

Envíela al correo olgaceci22@gmail.com

- Describa el paquete de servicios primarios
- Describa el paquete de servicios secundarios
- Dibuje el ciclo de servicio y analice cada momento de verdad
- Identifique los mecanismos que usa la organización para hacer evaluación de servicio

