

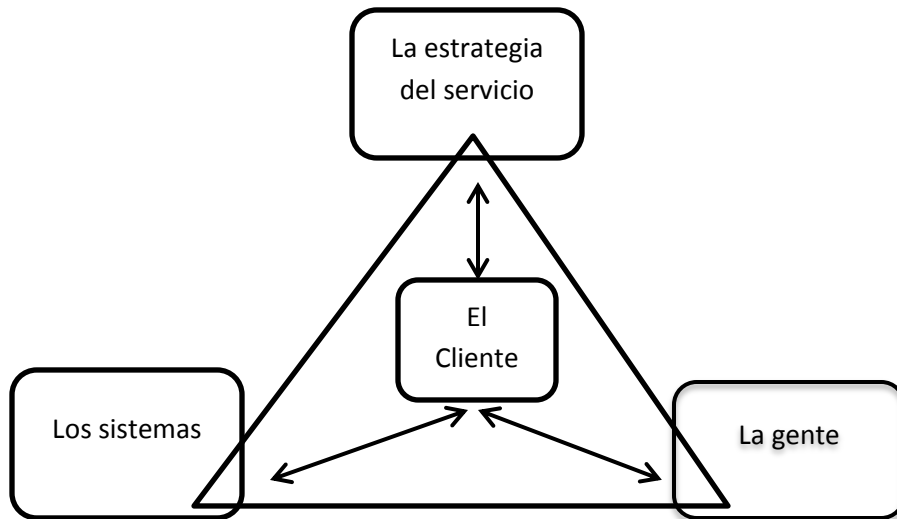
DIFERENCIAS ENTRE BIENES Y SERVICIOS

BIENES	SERVICIOS	COMENTARIOS
Tangible	Intangibles	Una muestra del servicio no puede ser enviada anticipadamente al cliente, para su aprobación; tampoco su valor es proporcional a los costos de producción. Todo ello porque la calidad del servicio es una cuestión altamente subjetiva.
Almacenables	Perecederos	El servicio es prestado habitualmente en el lugar donde se encuentra el cliente y por personas que poco o nada tiene que ver con su concepción original y que son supervisadas a distancia.
Transportables	Instantáneos	Un servicio en su versión final, es producido en el instante mismo en que es entregado al cliente.
Compra inmediata	Compra inmediata, uso inmediato	No hay cómo pedir a terceros que repasen un servicio aprestado
Impersonal	Personal	Salvo en casos de automatización total; los servicios poseen un componente social determinante. Y cuando mayor sea el número de proveedores del servicio con que el cliente interactúa personalmente, mayor será el riesgo que correrá éste de no quedar satisfecho.

DIFERENCIAS ENTRE BIENES Y SERVICIOS

BIENES	SERVICIOS
Poco involucramiento del cliente	Alto involucramiento del cliente
Producción separada de la entrega.	Producción se confunde con la entrega
Quien planea o determina el servicio, no enfrenta directamente al cliente.	Quien planea o determina el servicio actúa directamente con el cliente.
El diseño del producto está centrado en el cliente. El diseño del proceso en el proveedor.	Diseños de producto y servicio centrado en el cliente.
La medición, inspección, normalización y control son bastante viables y útiles.	La medición, inspección, normalización y control son en partes viables.
Las relaciones proveedor-Cliente son relativamente simples	
Las habilidades técnicas dominan la cooperación-La presión es física o mental.	
Las economías de escala son fácilmente posibles.	

El Triángulo del servicio



El cliente

- Percepciones
- Servicios visibles e invisibles
- Las motivaciones del cliente
- El enamoramiento-Enfriamiento
- La investigación de mercados
- Imagen

Identificación de los clientes

Por Rentabilidad (VPNC)

COMO ENTENDER LAS
NECESIDADES DEL CLIENTE

Desempeño.
Características.
Confiabilidad.
Conformidad.

Durabilidad.
Capacidad de servicio.
Estética.

La Importancia de la Satisfacción y Lealtad del
Cliente.

AVIS

Nos
esforzamos
más

Por Usted

Negocios
Corporativos

Mejorando los
niveles de
satisfacción.

Momento de la
entrega

Visitas a 1500
Clientes-Mes

El Personal de Servicio

- Importancia de una línea que tiene contacto con el cliente
- Cultura del servicio.
- Cada uno presta un servicio a alguien
- La motivación y la dedicación.
- Cuidado con la farándula y montajes.
- La capacitación.
- Selección del personal.
- Desempeño y retroinformación.

DISEÑO DE SISTEMAS DE TRABAJO DE ALTO DESEMPEÑO

Desempeño

Alto Desempeño

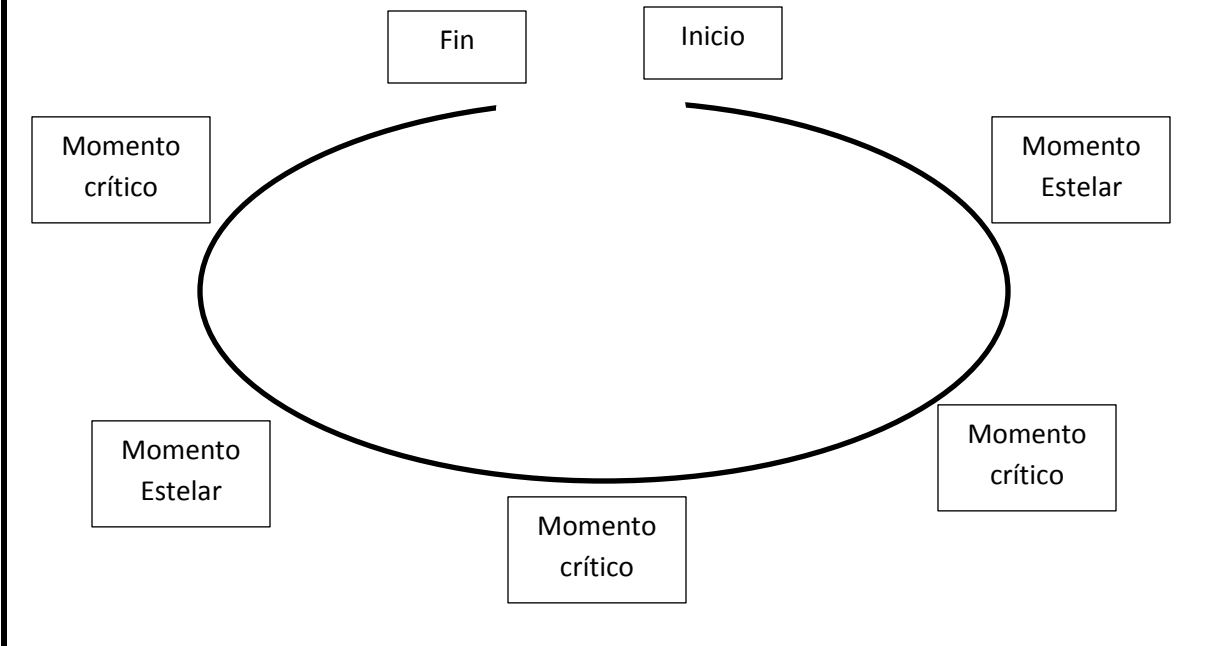
NIVEL ORGANIZACIONAL

NIVEL DE PROCESO.

NIVEL INDIVIDUAL

- Planeación
- Contratación de personal
- Evaluación.
- Remuneración.
- Capacitación y desarrollo

HERRAMIENTAS UTILIZADAS EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO.



Herramientas propias del servicio

☉ Mapa del ciclo del servicio.

- Anotar el proceso que sigue el cliente.
- Identificar todos los momentos de verdad.
- Generar los espacios para el análisis y acciones sobre los momentos de verdad
- Jerarquizar las ideas para ser proactivos Implementación.
- Seguimiento y evaluación.

