

# IPRAM

Nombre:

Sucely Elizabet Orozco

Curso:

Merca doctenia III

Catedratica:

Mayto Escobar

Grado:

6.to Admón.

Tarea:

NO. 6



MAY 10

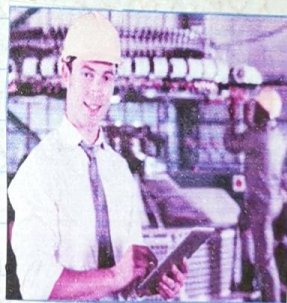
## 10 Presentación

El siguiente trabajo  
presenta 4 herramientas  
claves para  
tener un mejor  
entorno en la  
empresa.



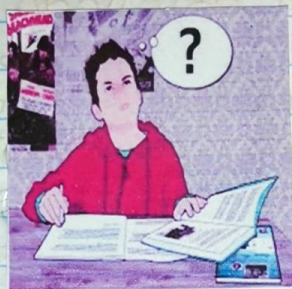
# Herramientas Para Guiar el Diseño del Panorama de Servicio

- La observación detallada de la conducta y las respuestas de los clientes al entorno de servicios por la parte de la generación, los supervisores, los gerentes de sucursales y el personal de contacto.





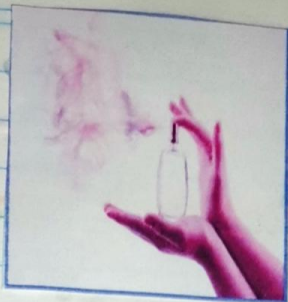
- La retroalimentación e ideas del Personal de contacto y de los Clientes, con el uso de una amplia gama de herramientas de investigación que van desde buzones de sugerencias hasta grupos de enfoque y vestas.



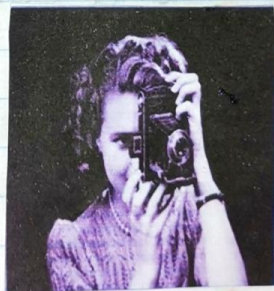
- Los experimentos de campo que se pueden emplear para manipular dimensiones específicas de un entorno para observar los efectos. Por ejemplo, usted podría experimentar usando varios tipos de música y aromas y luego medir el tiempo y el dinero que los clientes gastan en ese entorno y su nivel de satisfacción.







● La elaboración de planos o mapas de servicio, se puede ampliar para incluir la evidencia física del entorno. Es posibles documentar elementos de diseños o indicios tangibles conforme el cliente experimenta cada Paso del proceso de la prestación del Servicio.





## Criterio

El entorno en personal  
es el conjunto de  
factores que influyen  
en la actividad de  
una computadora.



## Pasos del encuentro de servicio.

- Servicio a domicilio

- Rapidez para atender

- Cofinternet

- línea telefónica

## Diseño del entorno de servicio

### Supera las Expectativas

- Es un servicio muy razonable ya que algunas personas no les gusta salir a comer fuera de sus casas.

- Las empresas tienen que ser muy rápidas ya que las personas tal vez se aborran o no tienen el tiempo necesario.

- ofrece las mejor red y de alta velocidad con imágenes nítidas

- Nos ofrecen una red de alta velocidad y con señal a donde quiera que vallamos.

### NO cumple con las Expectativas.

- Sin embargo este servicio no funciona por que algunos se retrasan con el servicio.

- Este es un problema ya que casi todos las empresas de servicio son muy tardas.

- El internet es bajo y siempre está lento las impresiones solo son de un color.

- Siempre tienen problemas cuando están en un lugar lejos de la ciudad y ofrecen planes muy poco duraderos.