

Instituto Privado
Rocafal A nivel Martínez

Nombre:

Shyly Azucena Pérez Minda

Catechético:

Moyle Escobar

Grado:

Sexto punto en administración de empresas.

Curso:

mercaderías III

Tarea:

Texto paralelo.

Libro escolar:

2, 027.

Presentación

A continuación le presento mi
trabajo que trata sobre los instrumentos
para guiar el diseño ambiental, por
lo tanto dicho tema es muy importante
en una empresa, se debe tomar
muy en cuenta estos puntos que
se le presentan.

Herramientas para guiar el diseño ambiental

La observación detallada: de la conducta y las respuestas de los clientes al entorno de servicios por parte de la gerencia, los supervisores, los gerentes de recursos 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 encuestas (a estas últimas se les denomina encuestas ambientales si se enfocan en el diseño del entorno de servicio).



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. Los experimentos de laboratorio, con el uso de diapositivas, videos o otras formas para simular entornos de servicios reales (como los viajes virtuales simulados por computadora), se emplean de manera eficaz para examinar el efecto de los cambios en elementos como la prueba de esquemas de color alternativo, la distribución espacial o los estilos de mobiliario.



La elaboración de planos o mapas de servicio (descrita) se puede ampliar para incluir la evidencia física del entorno. Es posible documentar elementos de diseño e indicadores tangibles. Confeccionar el cliente experimenta cada paso del proceso de la presentación del servicio. El mapa se puede complementar con fotografías y videos para lograr que sea más visual.



Entrevista Personal

Para mí fue un gusto concluir esta tarea ya que me ayudó con mi conocimiento y así poder manejar bien ciertos puntos en una empresa a la hora de poner en práctica estos conocimientos ayudando a que los clientes se lleven una buena expectativa de la empresa ya que todo sea realidad y no solo expectativas.

Centro médico

Pasos de encuentro de servicio	Oleón del entorno de servicios	
	Supera las expectativas	No cumple con las expectativas
Localizar un estacionamiento	Espacio amplio, con seguridad y camaras de vigilancia.	Espacio pequeño y los clientes no se pueden estacionar comodamente.
Adquirir una cita médica	Por medio de redes sociales, por teléfono y personalmente de forma rápida.	Tardan en contestar el teléfono y una gran fila para estar en consulta.
Atención al cliente en la consulta con el doctor	Rápido seguro y con el mejor servicio, con medica- mento de confianza	Tardado, causado la medicamentar no hacen efecto rápido.
Entorno de clínica como lo interno.	Gran espacio, atendiendo con respeto, amabilidad y paciencia, buen equipo de trabajo, como de voluntarios.	Poco espacio, poca paciencia, la personalitar y demor las utilizan con rapidez y hastío.