

Nombre:



Mellanie Ivonne
de Pat C.

Grado:

6to. Admon

PGM:

Mayte de Mejía

Área:

Mercadotecnia III



Presentación

Esto proporciona una guía sobre
cómo el diseño, monitoreo y
evaluación de proyectos pueden
incorporar y abordar mejor
las consideraciones de un
proyecto que incorporen
factores ambientales

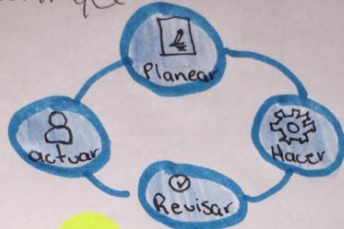
la observación detallada
de la conducta y las res-
puestas de los clientes al
entorno de servicios por parte
de la gerencia



los experimentos de campo, que
se pueden emplear para manipular
dimensiones específicas de un entorno
para observar los efectos.



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 cuestionarios de sugerencias hasta grupos de enfoque



La elaboración de planos o mapas de servicio se puede ampliar para incluir la evidencia física del entorno.



Criterio

El diseño orientado a los servicios utiliza de técnicas y herramientas que permiten ejecutar el proceso para descubrir, definir, prototipar e implementar una propuesta de solución.

Mellanie de la
foto. kdmor

Diseño del entorno de servicio	
casos de encuentro a servicio	Supera las expectativas
realizar un estacionamiento	No cumple con las expectativas Espacio amplio en Espacios insuficientes, lugar iluminado cerca por lo que los de la entrada, con clientes deben un observador de se- estacionarse en guridad que protege otro lado. sus bienes
Fila para adquirir boletos	Una fila larga y mucho tiempo de espera, de ha- cer para ver co- noticias de entre- tenimiento para rapidez las tal vez la percep- ción de un películas que ción de un se están larga espera, si presentando es que la hay, los los horarios, clientes de las no hay info- películas y los ración sobre horarios se ven disponibilidad cautamente, se de boletos comienza clara- mente la dis- ponibilidad

Melanie de Par
6to Años

Ver la película	Excelente sistema de sonido y calidad de la película, público agradable, una experiencia de entretenimiento agradable y memorable en general	Equipo de audio y video viejo, el público habla y fuma debido a la falta de letreros de "no fumar" y otros. Una experiencia de entretenimiento desagradable y perturbadora en general
Salida de la sala y búsqueda del automóvil	Personal de servicio amigable que se despidió de los clientes cuando se van; una salida fácil bien iluminada y un regreso	Un camino difícil debido a que los clientes se empujan a la salida estrecha

Melanie de Par
6to Años

Ver la película	Excelente sistema de sonido y calidad de la película, público agradable, una experiencia de entretenimiento agradable y memorable en general	Equipo de audio y video viejo, el público habla y fuma debido a la falta de letreros de "no fumar" y otros. Una experiencia de entretenimiento desagradable y perturbadora en general
Salida de la sala y búsqueda del automóvil	Personal de servicio amigable que se despidió de los clientes cuando se van; una salida fácil bien iluminada y un regreso	Un camino difícil debido a que los clientes se empujan a la salida estrecha