

PORTAFOLIO

Nombreº

Wendy Velásquez Soto

Gradoº

4to Perito en administración
de empresas

Trabajoº

Técnicas para evaluar
el Servicio.



PRESENTACION

La técnica para evaluar algún servicio o producto es muy importante ya que el cliente debe observar y analizar que el producto que va a comprar sea de muy buena calidad. La observación es muy importante en la técnica para evaluar algún servicio. En muchas ocasiones los clientes se preocupan en realizar alguna compra que luego los decepcione, es por ello que deben estar seguros en la compra de algún servicio, ya que si no (sí) los clientes pueden resultar perdiendo. Aunque hay productos que son muy difíciles de evaluar antes de la compra.

Evaluación de un servicio puede ser difícil

Todo cliente antes de hacer su compra debe evaluar bien el servicio, y también si llena todas las expectativas que el cliente busca, ya que si uno hace la compra de un servicio y le parece insatisfactorio, generalmente puede hacer un cambio o devolución aunque es un poco imposible que le devuelvan su dinero, ya que ellos buscaran varias opciones para no devolver su dinero, por eso debemos estar seguros de la compra que vamos a realizar.



Atributos de búsqueda.

Los atributos de búsqueda son de mucha ayuda, ya que permite que los clientes puedan evaluar un producto antes de poderlo comprar, como evaluar la textura, el color, el precio, diseño, ya que esto ayuda a los clientes a decidirse por el producto que quiere adquirir. También podemos encontrar variedades de atributo de búsqueda en muchos ambientes de servicio como por ejemplo en un restaurante podemos ver el tipo de comida como también la disponibilidad de servicio también el lugar, el precio de los productos entre otros.

Atributos de experiencia.

Los atributos de experiencia es experimentar el servicio que va a recibir, los atributos de experiencia se pueden identificar ^{después} de consumir un producto o servicio como por ejemplo si uno va a un restaurante uno no podrá decir si le gusta esa



comida si no la a probado, podrá decir si si le gusto después de terminar de consumir este servicio, también están lo que es las vacaciones uno no podrá decir si si en realidad le gusto sus vacaciones, si no hasta cuando ya haya experimentado y terminado sus vacaciones el podrá decir si le gusto sus vacaciones.

Atributos de credibilidad.

Se conocen atributo de credibilidad a todos aquellos producto o servicios que los clientes no pueden evaluar con confianza, como por ejemplo en un hospital los pacientes no pueden ni podrán evaluar la calidad ni el procedimiento ni el servicio que le daran, es por ello que todo cliente debe confiar que le están dando el mejor servicio, ya que como bien ellos no podrán, ver ni evaluar que tal es el servicio que le están brindando.

La incertidumbre sobre los resultados incrementa el riesgo percibido.



El riesgo percibido es muy importante para los servicios que son difíciles de poder evaluar antes de comprarlo y consumirlo, hay varios métodos que se pueden utilizar para sentirse menos incomoda en la compra de algún producto y sentirse mas amotivada y de asegurar de poder comprar ese producto, confiar en alguna empresa que sea muy reconocida o con muy buena reputación, preguntar a familiares, amigos, conocidos de que tal le han parecido el producto para hacer comprarlo uno y poder hacer una muy buena compra.

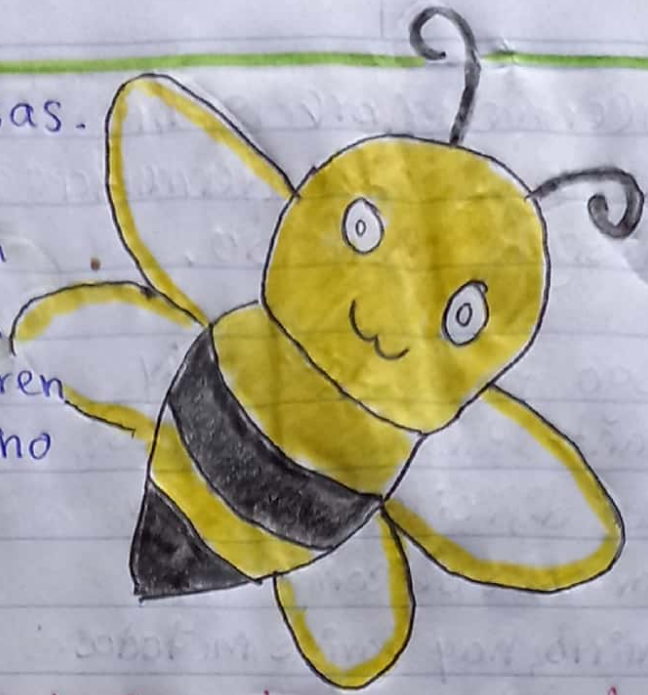
1) Monitorear los Canales de Comunicación.

Otras de las técnicas para la evaluación del servicio al cliente consiste en revisar todos los clientes desde el momento que se hace el primer contacto hasta el punto de los servicios post venta

Estos pueden ser comentarios en redes sociales

Llamadas entre otras cosas.

Esta técnica es de mucha importancia ya que ayuda que ambas partes se ahorren tiempo. y todo sea mucho mas facil, para ambas partes.



2) Recolectar comentarios de los clientes sobre la calidad y servicio del producto

Los clientes están en una posición perfecta para poder identificar de manera efectiva las áreas problemáticas y es muy probable que sus comentarios sean objetivos ya que los beneficiará directamente.

Muchas de las empresas lo que hacen es que, los clientes (cons) conteste una encuesta ya que esta encuesta es de mucha ayuda porque de ahí pueden recolectar comentarios. una encuesta sirve para recopilar comentarios de que tal el servicio si esta satisfecho y que como le parece el servicio, ya que de esa manera los clientes daran sus comentarios.

Encuesta.

Pizza Domino's

Realiza esta encuesta.



- 1) ¿Qué tal le a parecido el servicio de pizza Domino's? Pues me a parecido muy buena tiene un servicio muy bueno y muy rapido
- 2) ¿Como le a parecido las instalaciones? Muy buenas porque son amplias y higienicas.
- 3) ¿Qué tal le han parecido los precios? Excelente porque son muy accesibles.
- 4) ¿Crees que nuestro menú es variado?
Si.
- 5) ¿Te encuentras Satisfecho con nuestros servicios?
Si.



Crítica Personal

Hay diferentes técnicas para evaluar algún producto o servicio, los clientes deben evaluar muy bien el producto que van a comprar ya que muchas de las empresas no les devuelven sus dinero, es por ello que deben estar bien seguros de la compra que van a realizar para no tener ningún tipo de problema.