

PRAM

Nombre:

Experiencia del Proyecto: Aguilar Carrasco

Plano:

Mayte Escobar

Área:

Marketing

Grado:

6to. administración

Presentación

Este trabajo que
viene a continuación
se trata sobre
las herramientas para
guiar el diseño
ambiental.

|| Herramientas para guiar el diseño del programa de servicios

La observación detallada de la conducta y las respuestas de los clientes al interior de servicio por parte de la gerencia, los supervisores, los gerentes de sucursal y el personal de contrato.



La contextualización e ideas
del personal de contacto y
de los clientes, con el
uso de una amplia
gama de herramientas
de investigación que
van desde, bazares
de sugerencias hasta grupo
enfoco y encuestas.



Instrumentos o herramientas para hacer
una investigación de campo.



Grupos focales



Entrevistas



Encuestas y cuestionarios



Observación



Documentación

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



la elaboración de planos
o mapas de servicios
discreta se puede ampliar
para incluir la evidencia
física del entorno, lo
posible documentar elementos
de diseño e indicios
tangibles entorno al
cliente experimenta
cada paso del proceso
de la prestación del servicio



Criterio

De manera que los
herramientas de
investigación que
van desde bozones
de sugerencias hasta
grupos de enfoque.