

I PRAM.

Mayte
Escobar

Mercadotecnia
III

Tarea 06 II Bloque
Texto Paralelo.

Alicia Lizeth
Castillo de León

Uto. Admón.

Presentación

En el siguiente material
didáctico se basa en la
importancia de las herramientas
para un diseño de panorama
de servicio, para la retroalimentación
e ideas del personal, para
Contrato del personal. y como
funciona en la amplia gama
de herramientas.

Herramientas para guiar el Diseño del Panorama de Servicio.

① La Observación Detallada.

Es la acción detallada y el resultado de observar. Consiste en una técnica que consiste en la observación directa del investigador hacia personas, objetos, fenómenos, hechos, acciones y situaciones, con el fin de conocer el comportamiento y la conducta del cliente al entorno de servicio por parte de la Gerencia:



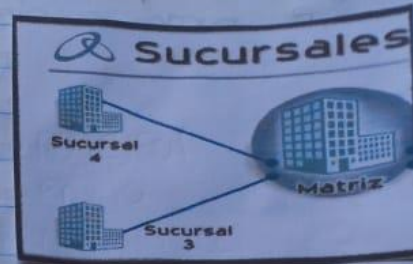
Supervisores:



Gerentes:



Sucursales:



② La retroalimentación o poleas del Personal de Contacto y de los Clientes.

Se le reconoce retroalimentación a aquella información que ayuda los empleados a entender que tan bien su desempeño cumple con las expectativas de la empresa, en el uso de una amplia gama de herramientas de investigación que van desde buzones de sugerencias a grupos de enfoque.

Encuestas:



Diseño de entorno de servicio.



3) Los Experimentos de Campo.

Se pueden emplear para manipular dimensiones específicas de un entorno para observar los efectos. Por ejemplo: Se podría experimentar usando varios 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 dispositivos, formas para asimilar entornos de servicios reales.

Dispositivos y
Videos.



Uso de
Virtuales



Distribución
Espacial



Estilos de
mobiliario

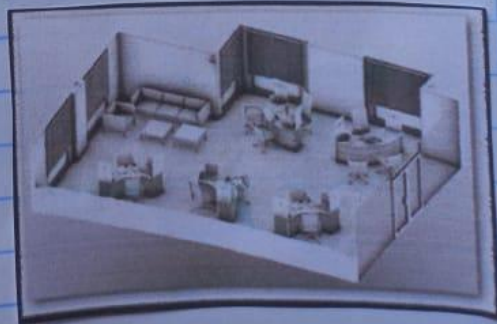
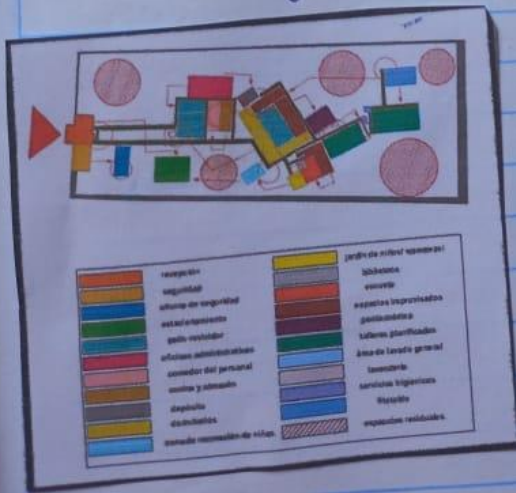


(9) La Elaboración de Planos.

Los mapas de servicio (descrita en el capítulo, se pueden ampliar para incluir la evidencia física del entorno.

Es posible documentar elementos de diseño e procesos tangibles conforme al cliente. experimenta cada paso del proceso de la presentación del servicio, el mapa se podría complementar con, Fotos y Videos para lograr que se vea vivido.

Fotografías y Videos.



Criterio.

Al momento de realizar este material puede comprender sobre lo importante que es tener en cuenta las herramientas del diseño de servicios para obtener una vista del diseño de panorama. llame la atención a los agentes.

El Entorno del Servicio tal como lo percibe el Cliente.

Pasos del Encuentro de Servicio	Supera las expectativas	No cumple con expectativas
Localizar un establecimiento	tener un espacio amplio con mucha seguridad de verificación	no tener un buen establecimiento a base que
Ir para entrar y tomar una mesa	Tomar las medidas adecuadas para su comodidad estando.	mucha gente esperando por pocas, mesas y muy lento el personal.
Verificación de los menús	boscar y servir con variedad de monedas	brindar un espacio limpio y cartas agradables
Disfrutar y deleitar de la Comida.	Este al pendiente del cliente si no resalta algo más	no mostrar interés por los clientes.
Pago a medio efectivo o crédito y pas a retiro de la estancia	paso a hacer el cobro pago correspondiente y a retiro del lugar.	no ir a la mesa a verificar si todo está bien, o no tener pago cobrado.