



# SERVICIO AL CLIENTE



## SERVICIO ?

- Es el resultado generado por las actividades de interrelación entre el proveedor y el cliente para satisfacer sus necesidades.

## PRESTACIÓN DEL SERVICIO



- Son todas las actividades desempeñadas por el proveedor que involucra personal e instalaciones para suministrar un servicio.

## CALIDAD

- Es el conjunto de propiedades o características de un producto o servicio que le confieren habilidad para satisfacer necesidades explícitas o implícitas



“SERVICIO ES EL RESULTADO DE  
UNA SERIE DE ACTIVIDADES O  
PROCESOS”

ATENCION



Es la relación interpersonal, amable,  
cordial hacia alguien

## SERVICIO

Es la actitud para brindar ayuda, apoyo, asesoría e información con toda la atención posible.

---

# CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO



## INTANGIBLE

- No se puede tocar, vender o saborear, sin embargo se siente.

## IRREPARABLE

- No es posible reprocesarlo cuando existe un error, por lo tanto se debe garantizar su calidad de antemano a través de capacitación o entrenamiento

## CONSUMO INMEDIATO

- No es almacenable, se consume inmediatamente por lo que se requiere gran atención y actitud por parte de la persona que lo presta.

## NO DA ESPERA

- Es ya, en el momento solicitado, el cliente es el único que determina cuando lo requiere
-

# EL CLIENTE PARTICIPA EN SU FABRICACIÓN

Èl determina dónde, cuando y cómo va a utilizar el servicio y evalúa la calidad posteriormente.

## DEPENDE DE LAS PERSONAS

No de la tecnología, ya que ésta no funciona por si sola

## INDIVISIBLE

No se puede partir o prestar incompleto porque genera insatisfacciones.

EL SERVICIO SE PRESTA EN  
FORMA INTEGRAL PARA  
SATISFACER NECESIDADES  
BASICAS Y COMPLEMENTARIAS

---

# TIPOS DE SERVICIO

## BÁSICO

Son todos los elementos que identifican a una empresa, al cliente se le vende también otros elementos como oportunidad, rapidez y confiabilidad

---

## COMPLEMENTARIO

Es todo aquel servicio que se adiciona a la oferta básica para complementarla y diferenciarla de la competencia ejemplo : Una serviteca igualmente podría ofrecer el seguro obligatorio.

---

## PERIFÉRICO

Es aquel servicio que el cliente adquiere adicional al complementario en las instalaciones de una empresa.

Ejemplo en una serviteca seguro, café o periódico

---

## LOS MOMENTOS DE VERDAD

El momento de verdad es un episodio o un instante en el cual el cliente entra en contacto con cualquier persona o cualquier aspecto de la organización y tiene una impresión sobre la calidad del servicio.

---

## CICLO DEL SERVICIO

- Es la cadena continua de acontecimientos que debe atravesar un cliente cuando experimenta un servicio.
- Cada uno de éstos acontecimientos es un momento de verdad.

- “La estrategia del servicio tiene que significar algo **CONCRETO** y **VALIOSO** para el cliente, algo por lo cual éste quiere pagar. No se trata solamente de un **LEMA PUBLICITARIO**.
- El impacto que se genera en la mente del cliente es directamente proporcional a su compra y la estrategia del servicio debe girar alrededor de las necesidades del cliente.

## EL VALOR DEL VALOR AGREGADO

- El cliente paga por un resultado y no por una sonrisa, por una solución y no por un trato amable.
- El valor agregado debe centrarse en ampliar los beneficios de un producto, la marca y sus empleados.