



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 sí 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.