

SISTEMAS DE GESTIÓN II

LA PRODUCCIÓN DE SERVICIOS



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL
FACULTAD REGIONAL BUENOS AIRES

EL SISTEMA DE PRODUCCIÓN DE LOS SERVICIOS

Servucción

Es la organización Sistemática y Coherente de todos los elementos físicos y humanos, así como de la relación cliente-empresa, necesaria para la prestación de un servicio de información cuyas características comerciales y niveles de calidad se han determinado previamente.

Los elementos componentes de la Servucción son

1. El cliente.

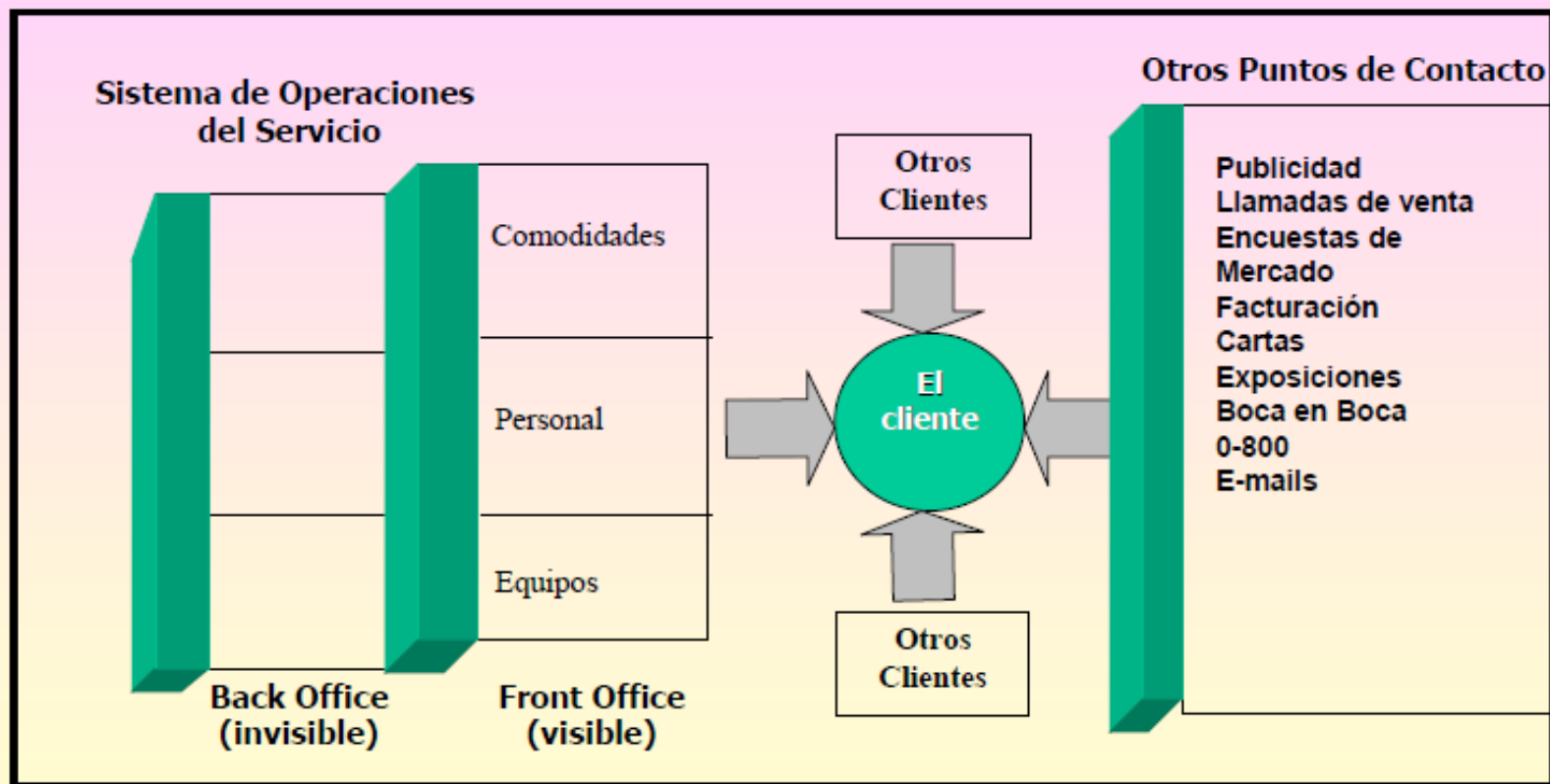
2. El soporte físico. Se trata del soporte material necesario para la producción del servicio.

3. El personal de contacto: Son las personas empleadas por la empresa que están en contacto directo con los clientes.

4. El servicio. Es el resultado de la interacción de los tres elementos de base que son el cliente, el soporte físico y el personal de contacto.

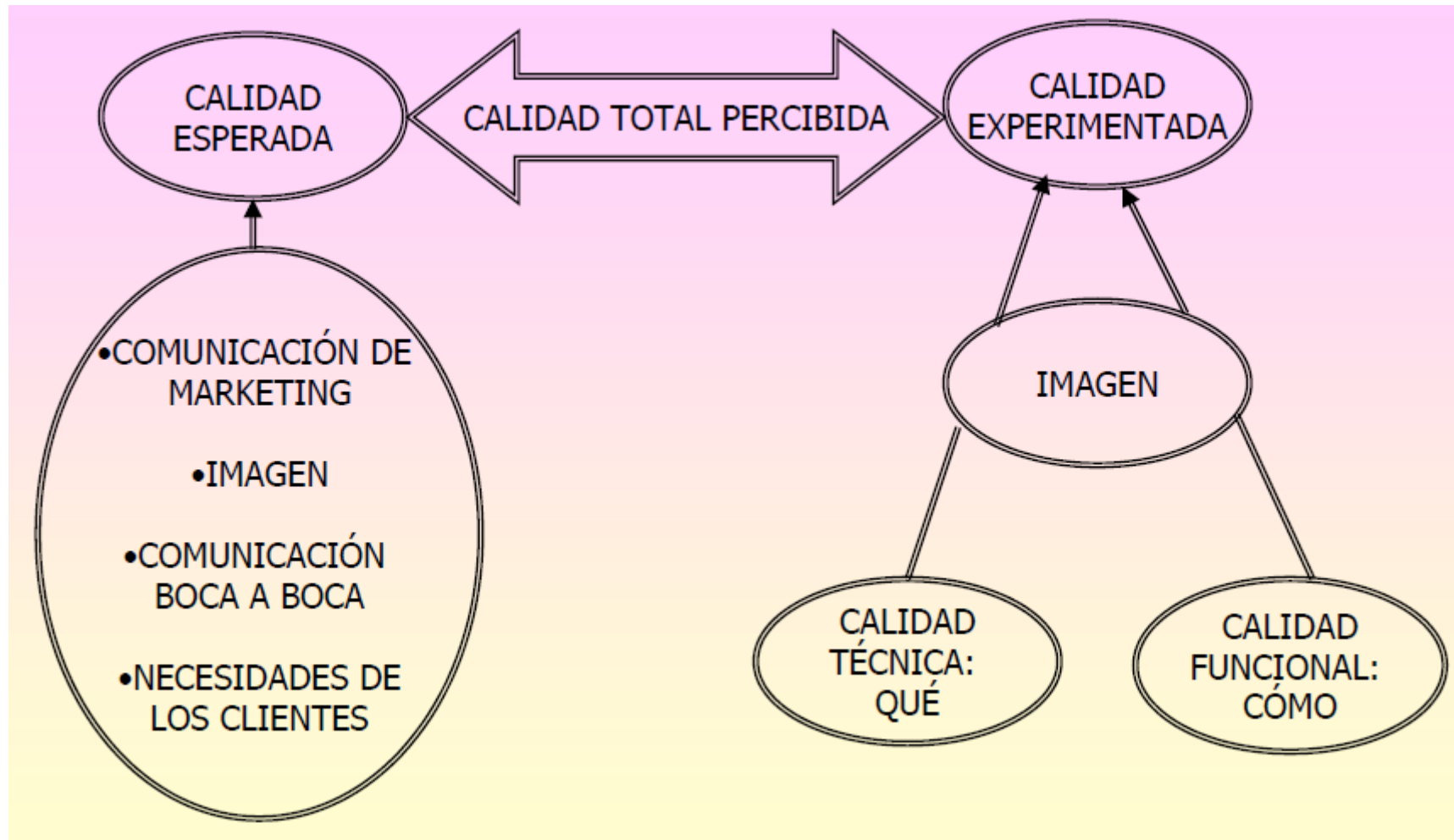
La Producción de Servicios

Visión del Cliente sobre las empresas de servicio



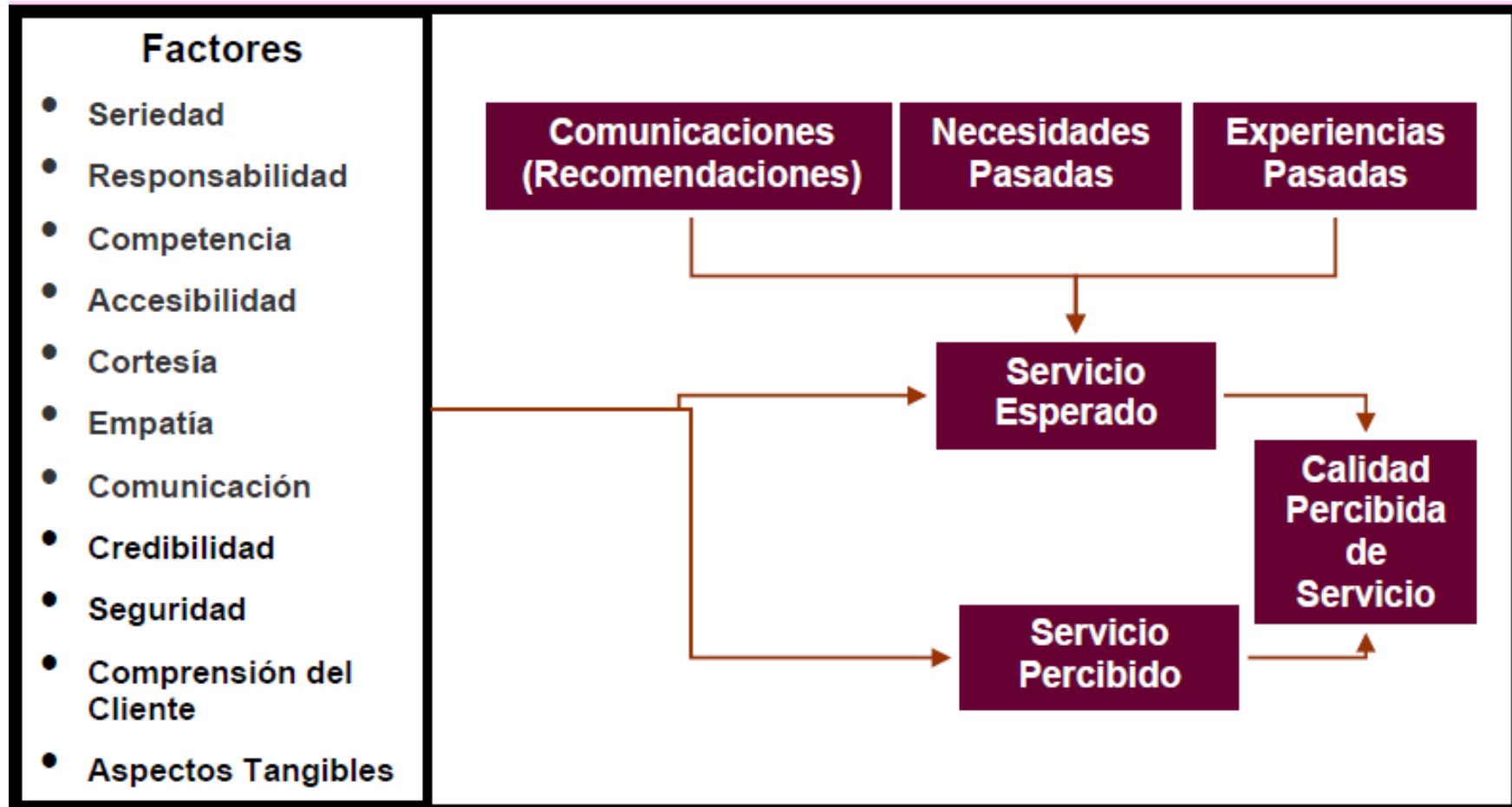
**MODELO CONCEPTUAL
DE LA
CALIDAD DEL SERVICIO**

La Producción de Servicios



**DIMENSIONES GENÉRICAS
UTILIZADAS POR LOS CLIENTES
PARA EVALUAR
LA CALIDAD DEL SERVICIO**

La Producción de Servicios



La Producción de Servicios

LEALTAD DE LOS CLIENTES

CULTURA DE SERVICIOS

Cultura que valora el buen servicio y en la que suministrarlo, tanto a los clientes internos como a los clientes externos o últimos, se considera algo natural y una de las normas más importantes que deben cumplir todos.

GRUPOS OBJETIVO



1- La alta dirección

2- La dirección media y los supervisores

3- El personal de contacto

4- El personal de apoyo

EL PLAN PARA EL SERVICIO INTERNO

1- Acérquese a sus clientes

2- Defina la misión

3- Oriente a su personal hacia el servicio.

4- Alinee los sistemas

5- Centre las compensaciones en resultados medibles

La Producción de Servicios

PLAN PARA EL CLIENTE EXTERNO

- Identifiquelos

- Clasifiquelos en segmentos según el tipo de interés que tengan en el servicio.

- Tome los momentos de la verdad como los elementos definitorios del servicio.

- Analice los ciclos del Servicio

- Utilice la “libreta de calificaciones para cada departamento”

- Instale un sistema de medición de la calidad de Servicio

La Producción de Servicios

Se recomienda que cada Empleado tenga derecho a:

...hacer todo lo necesario para satisfacer a cada cliente.

...tomar iniciativa y probar cosas nuevas.

...realizar críticas constructivas.

...cometer errores.

...entender

...un ambiente de trabajo del que sentirse orgulloso.

...ser reconocido por sus méritos

...desarrollar una carrera profesional dentro de la empresa.

...ayuda y soporte.



La Producción de Servicios

Por el otro lado, el empleado estaría obligado a:

- ...hacer todo lo posible para satisfacer a cada cliente.
- ...pertenecer a un equipo y de contribuir a los logros del equipo.
- ...de enseñar y dirigir.
- ...de compartir.
- ...de predicar con el ejemplo.
- ...de ser honesto, leal y gentil.
- ...respetar sus propios compromisos y los de la empresa.
- ...ser responsable de sus propias acciones.
- ...tener nuevas ideas.
- ...mejorar constantemente.

Consultas



Agradecimiento

Gracias!

