

Week 5

Tuesday, August 30, 2022 1:32 PM

¿Qué debe hacer el consumidor y el proveedor para maximizar el proceso de co-creación en los servicios?

le da al cliente la mayor satisfacción

¿cómo puede ser planeada la co-creación?

→ * la jornada de un cliente en los servicios

↓
¿cómo vive el cliente nuestro servicio?

→ Ej. café capuccino: Oxxo vs Starbucks

Identifiquemos en cada opción:

1. Los pasos que sigue el cliente para llevarse el café
2. Los pasos del proveedor

Oxxo		Starbucks
Entra al establecimiento		Entra al establecimiento
Se dirige a la máquina		Recibe saludo
Toma un vaso		Saluda al cliente
Selecciona el café		Lista alternativas de café
Presiona botón		Elige alternativa
Espera, pone tapa		Paga
Da la información al cajero	Pregunta el tipo de café	Recibe el pago
Paga	Cobra	Ordena la preparación
Recibe cambio o recibo	Entrega cambio o recibo	Prepara el café
Sale		Llama al cliente
		Entrega y se despide
		Sale
		Desea buen día

cliente

proveedor

cliente

proveedor

(front stage)

→ Ambas experiencias son diferentes

Jornada: Los pasos que un cliente lleva a cabo en una experiencia

→ tiene inicio y fin. No siempre es secuencial

→ las jornadas y la experiencia dependen de la propuesta de valor del proveedor

→ Propuesta de valor:

- lo que el negocio ofrece
- Aquello que te atrae, que te invita a comprar, a regresar

Experiencia: la forma en la que el cliente vive el servicio

En el ejemplo: ¿cuál es la diferencia entre las propuestas de valor?

- | Oxxo | Starbucks |
|-----------------------------|----------------------------------|
| • Rapidez | • Experiencia, estar en el lugar |
| • Precio bajo | • Precio premium |
| • Café estándar, de calidad | • Café premium, de calidad |
| • Servicio sencillo | • Múltiples alternativas |
| | • Buen trato y sensación |

calidad: no hay variación en las características

→ la propuesta de valor influye en varias cosas:

- En la org de la empresa
- En el diseño de la experiencia
 - En la jornada que el cliente lleva a cabo
 - En los pasos que el proveedor lleva a cabo
 - En los componentes que usa el proveedor
 - máquinas
 - En las instalaciones
 - En la infraestructura: ambiente
 - El perfil de la persona que participa

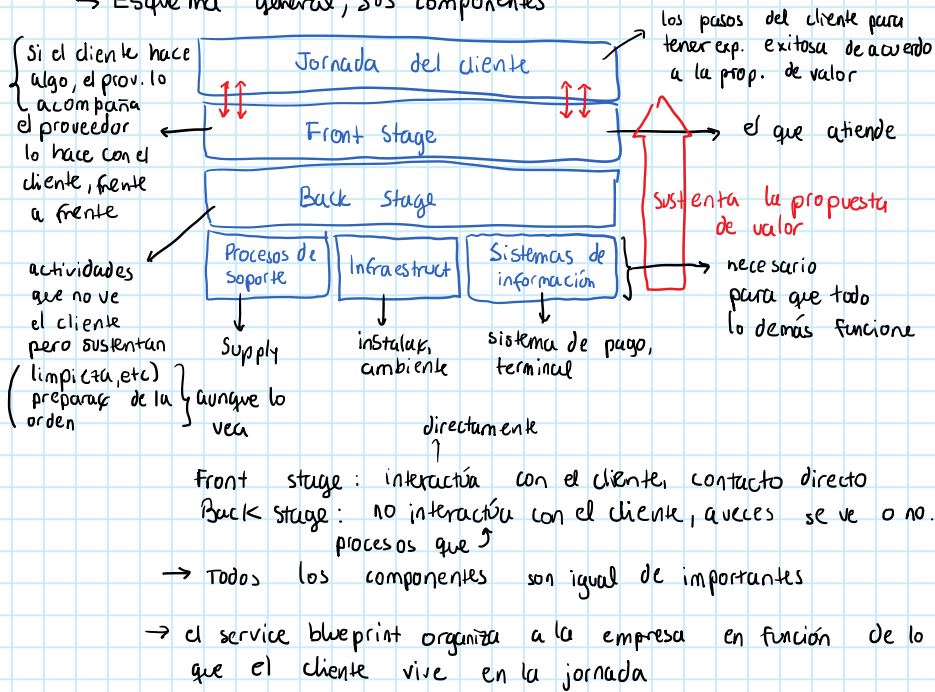
→ la org responde a la propuesta de valor
→ sustentada por experiencias

¿qué es el service blueprint?

Es una herramienta para analizar la jornada de un cliente

Y lo que la empresa requiere para que sea exitosa.

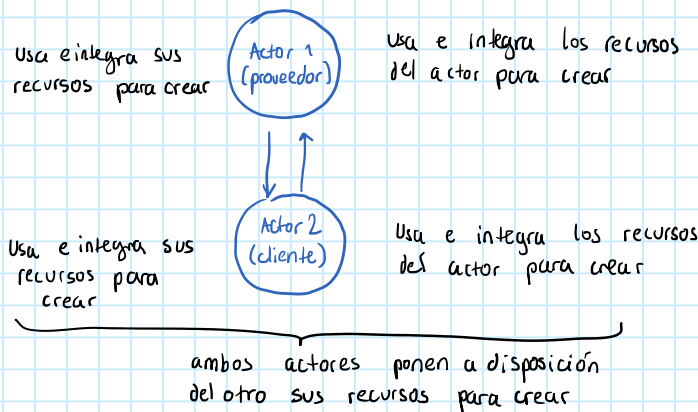
→ Esquema general, sus componentes



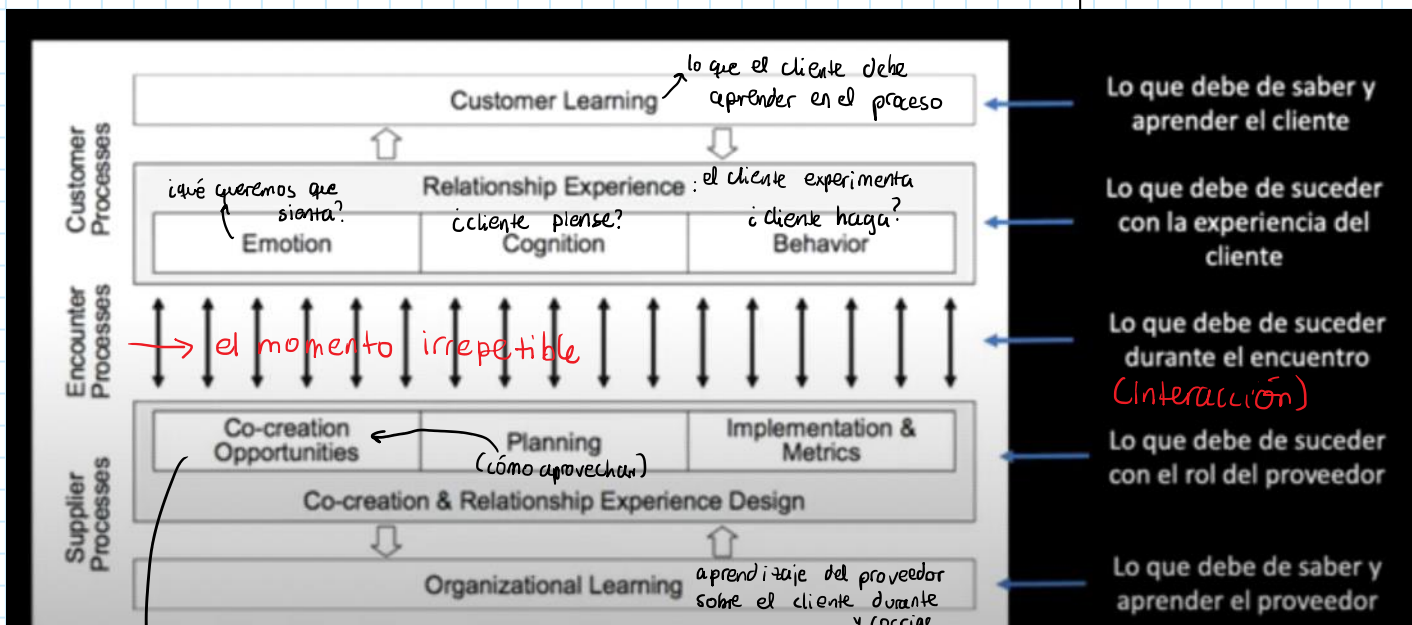
* El diseño de la co-creación

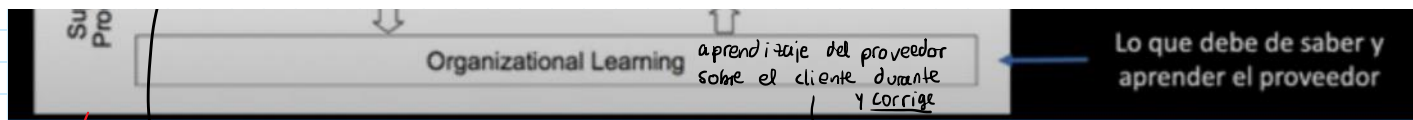
→ la co-creación: integración dinámica de recursos entre dos actores/entidades que generan valor conjuntamente, bajo reglas acordadas

→ El esquema de la co-creación



modelo de Payne y Frow





→ lo que se debe tomar en cuenta para diseñar la co-creación

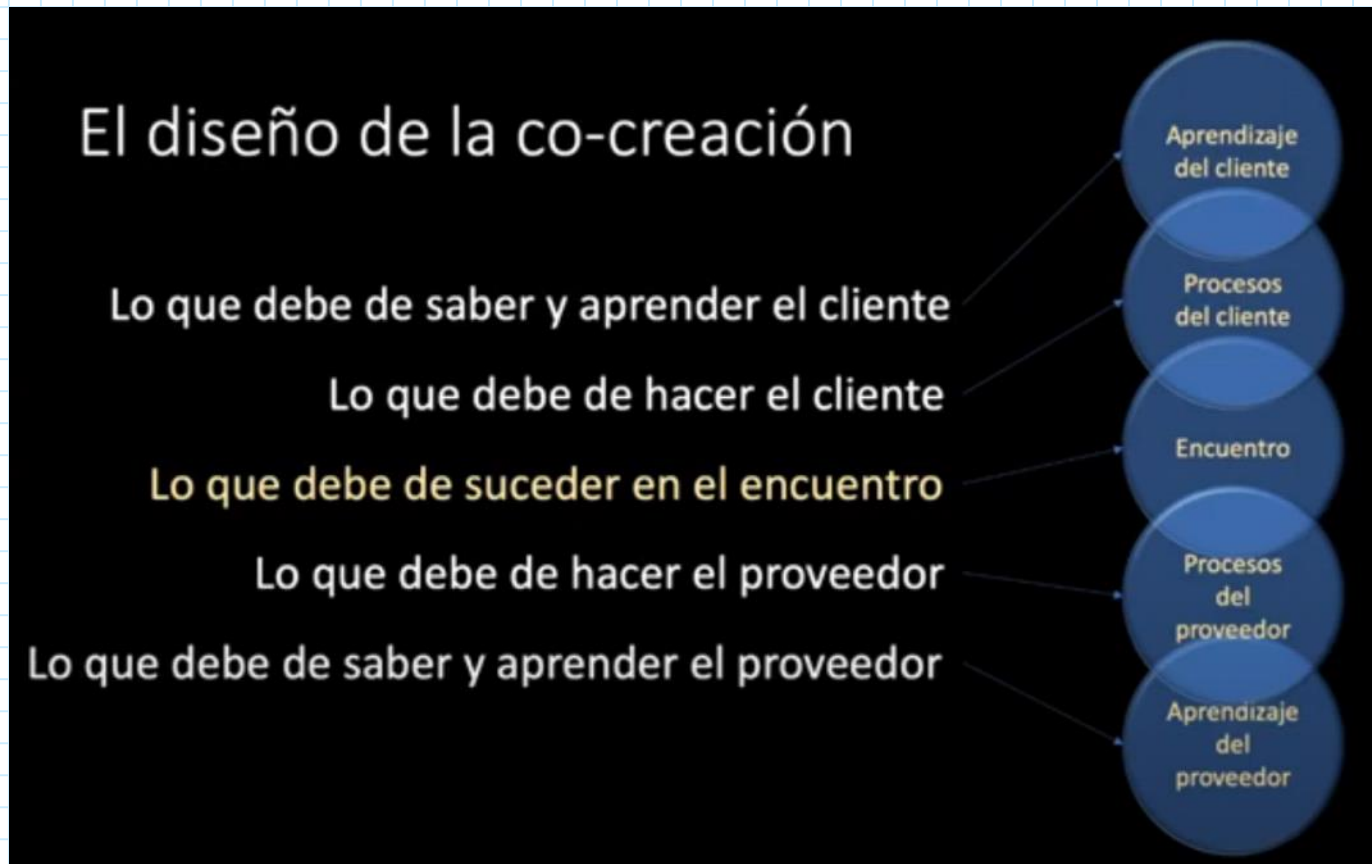
¿cómo se diseña la experiencia?

- 1o Identificando oportunidades
- 2o Planeando cómo aprovecharlas
- 3o Implementar

tomando en cuenta
Emotion, cognition, behavior

→ el proor aprendedel cliente y viceversa

mientras más aprendes, mejor lo aprovechas



* la co-creación puede ser diseñada
↳ Es necesario identificar lo que cada actor debe hacer, debe tener y debe de saber