

CONCEPTOS DE SERVICIO



Características diferenciales de los servicios

Productos	Servicios
Tangibles	Intangibles
Estándar	Heterogéneos y variables
Producción y consumo separados	Producción y consumo simultáneo
Perdurables	No almacenables
Productor y consumidor distantes	Productor y consumidor juntos
Baja personalización	Personalizados
Oferta definida previamente	Oferta y servicio distintos
Calidad interna clave	Calidad externa determinante

EL CAMINO DEL SERVICIO

A man in a light blue dress shirt and dark tie is smiling broadly with his arms raised in a celebratory gesture. He is in a meeting room with large windows in the background. Other people are partially visible at a table in the foreground.

ENTENDER LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

DEFINIR LOS PROCESOS

IDENTIFICAR LOS ROLES

INVOLUCRAR PERSONAS



PRIMER PASO:
ENTENDER AL
CLIENTE Y SU
EXPERIENCIA



EXPERIENCIA



UP 00:23

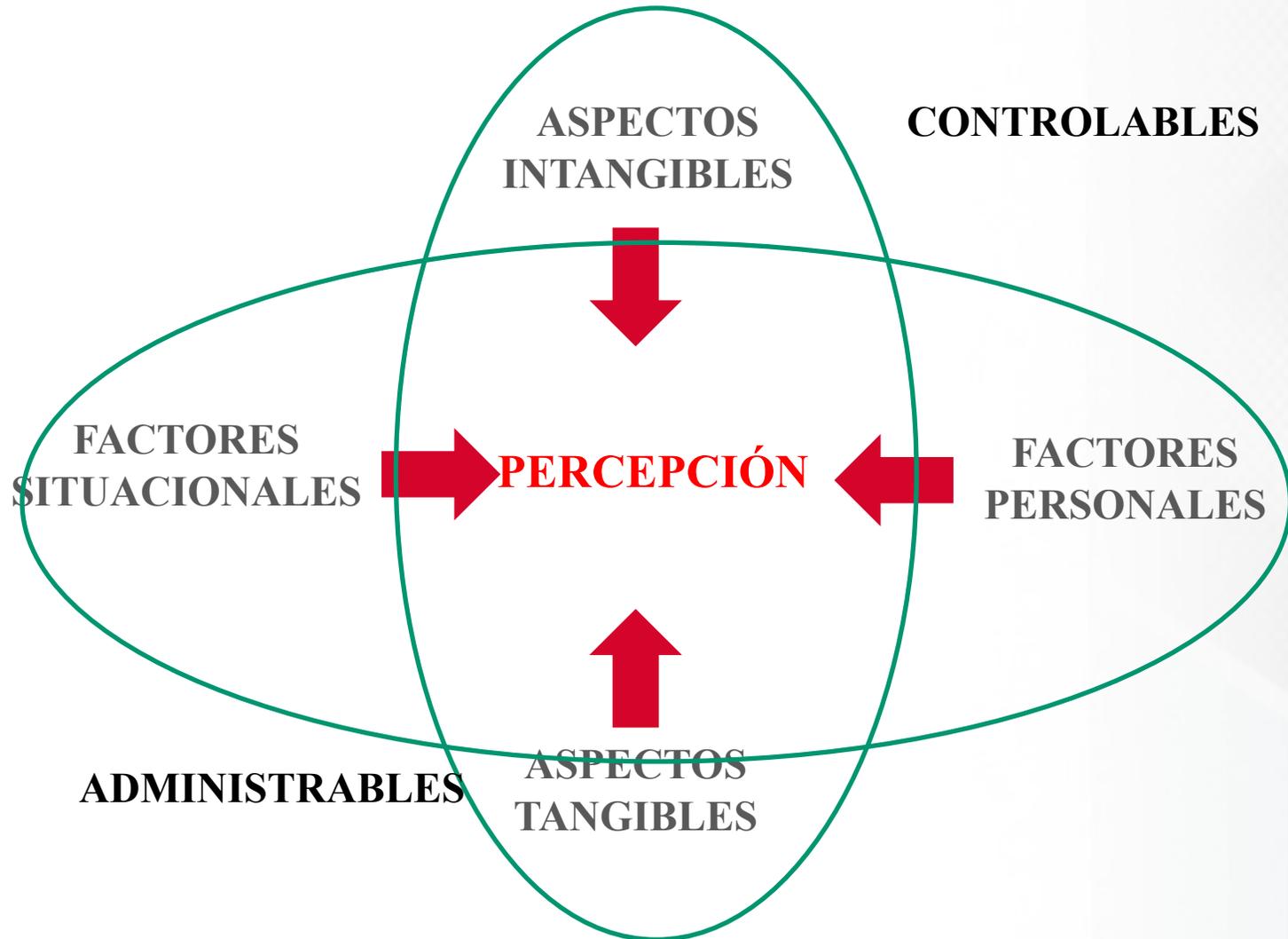
EXPERIENCIA

EXPECTATIVA

- **Profesionalidad**
- Capacidad de respuesta
- Fiabilidad
- Credibilidad
- Seguridad
- **Empatía**
- Accesibilidad
- Comunicación
- Comprensión del cliente
- Elementos tangibles

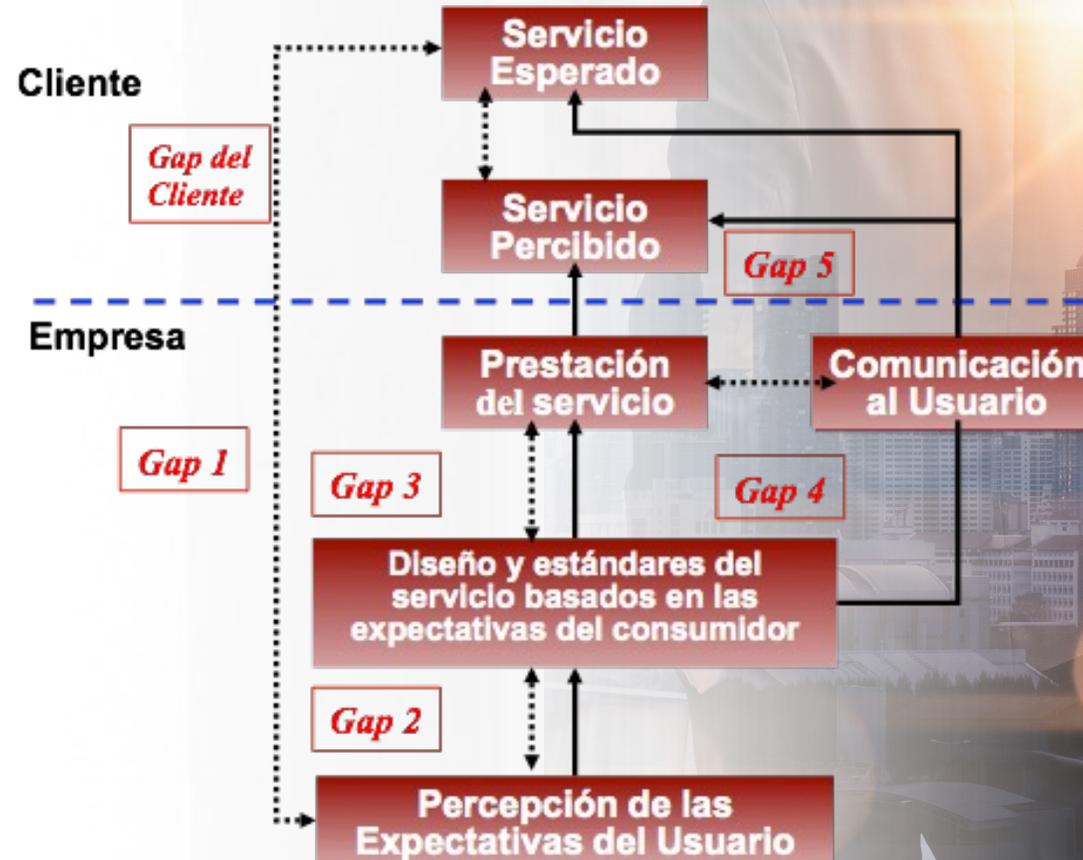


EXPERIENCIA



Calidad del Servicio

MODELO DE LAS BRECHAS



A woman in a black bikini is sitting on a wooden platform in front of a thatched hut. The hut has a steep, conical roof made of dried palm fronds. There are several white plastic chairs on the platform. The scene is outdoors, with trees and other huts visible in the background. The lighting is warm, suggesting late afternoon or early morning. A dark grey banner with white text is at the bottom of the image.

LA EXPERIENCIA

SIEMPRE ES UNA PERCEPCIÓN



¿EXPERIENCIA?



CUAL ES EL CONJUNTO
DE LOS ELEMENTOS
PERCIBIDOS Y
VALORADOS
DIFERENCIALMENTE



¿QUIÉN?
¿QUÉ?



A man with a beard and short brown hair, wearing a red polo shirt, is shown from the chest up. He is looking slightly to the left of the camera with a focused expression. His right hand is raised to his ear, palm facing forward, as if he is listening intently. The background is a dark, textured surface, possibly a chalkboard, with some faint, illegible white markings. The entire scene is framed by a thin white border.

¿EXPERIENCIA?

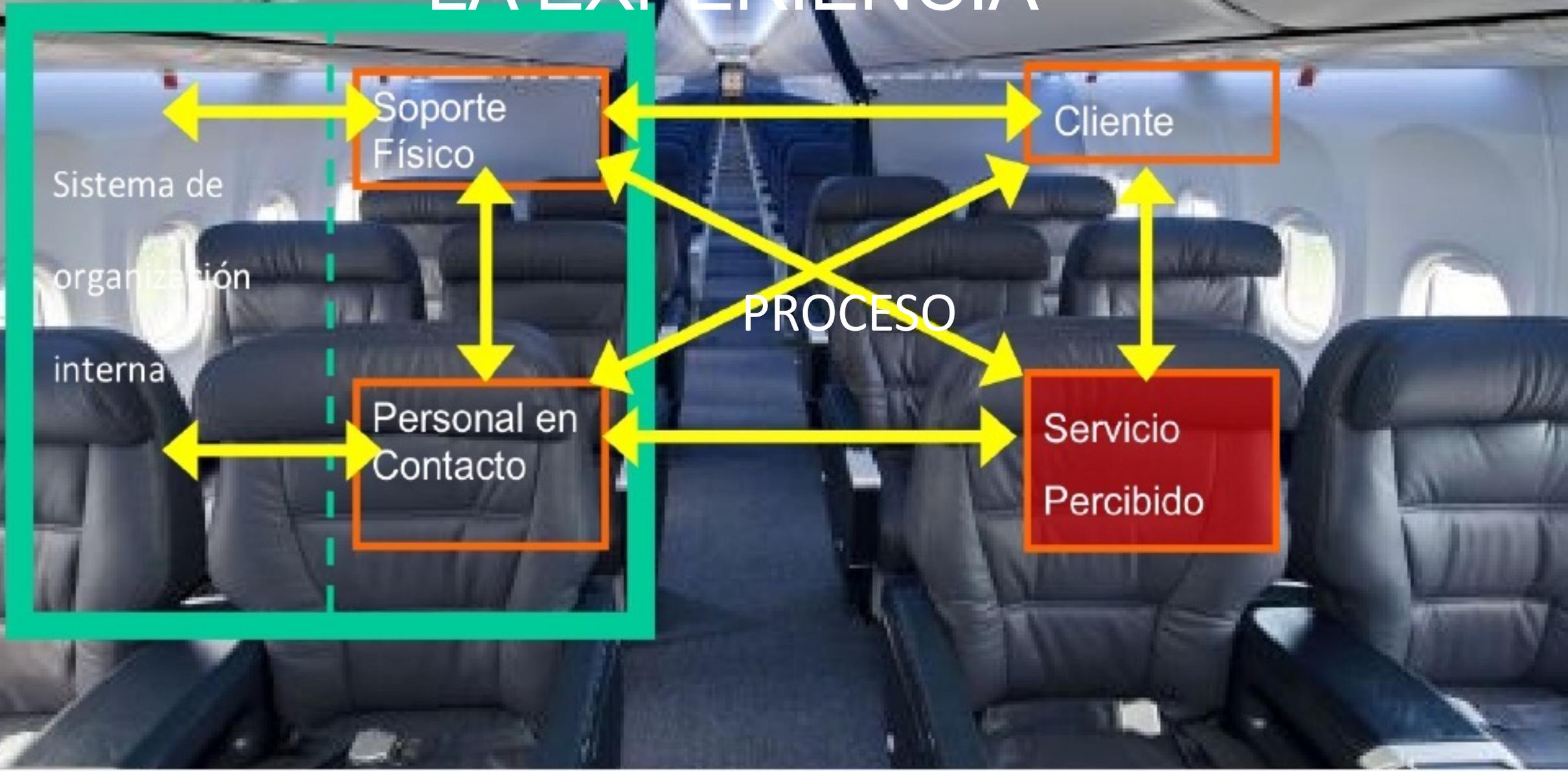
Foco en el cliente

LA PROPUESTA EXPERIENCIAL

LA PROPUESTA TIENE QUE
CONTENER LOS ELEMENTOS
PERCEPTUALES ACORDES **AL ROL, A
LAS EXPECTATIVAS, A LOS DESEOS**
Y LAS NECESIDADES A CUBRIR

SEGUNDO PASO: DEFINIR EL PROCESO DE SERVICIO

LA EXPERIENCIA



Mayoría
productos

Mayoría
Servicios

Fácil evaluación/ comparación

Difícil de evaluar/
comparación compleja

BUSQUEDA

EXPERIENCIA

CREDIBILIDAD

Ciclos cortos de satisfacción
Orientación a la búsqueda puntual
(sumatoria de atributos)
Facilidad de copia
Mayor requerimiento comunicacional

Ciclos largo de satisfacción
Orientación a la credibilidad
Dificultad de copia
Comunicación boca oreja



EL PROCESO

PROCESO

PERSPECTIVA

SITUACIÓN

TIPO DE INNOVACIÓN

PRESTACIÓN INSUFICIENTE

CLIENTE POCO SERVIDO

COMPLEMENTARIA

MEJORA CONTINUA

CLIENTE SATISFECHO

INCREMENTAL

CAMBIO PARADIGMAS

CUESTIONAMIENTO.

DISRUPTIVA

Pérdida de compatibilidad

Fragilidad competitiva

PÉRDIDA CLIENTES

NUEVA PERSPECTIVA

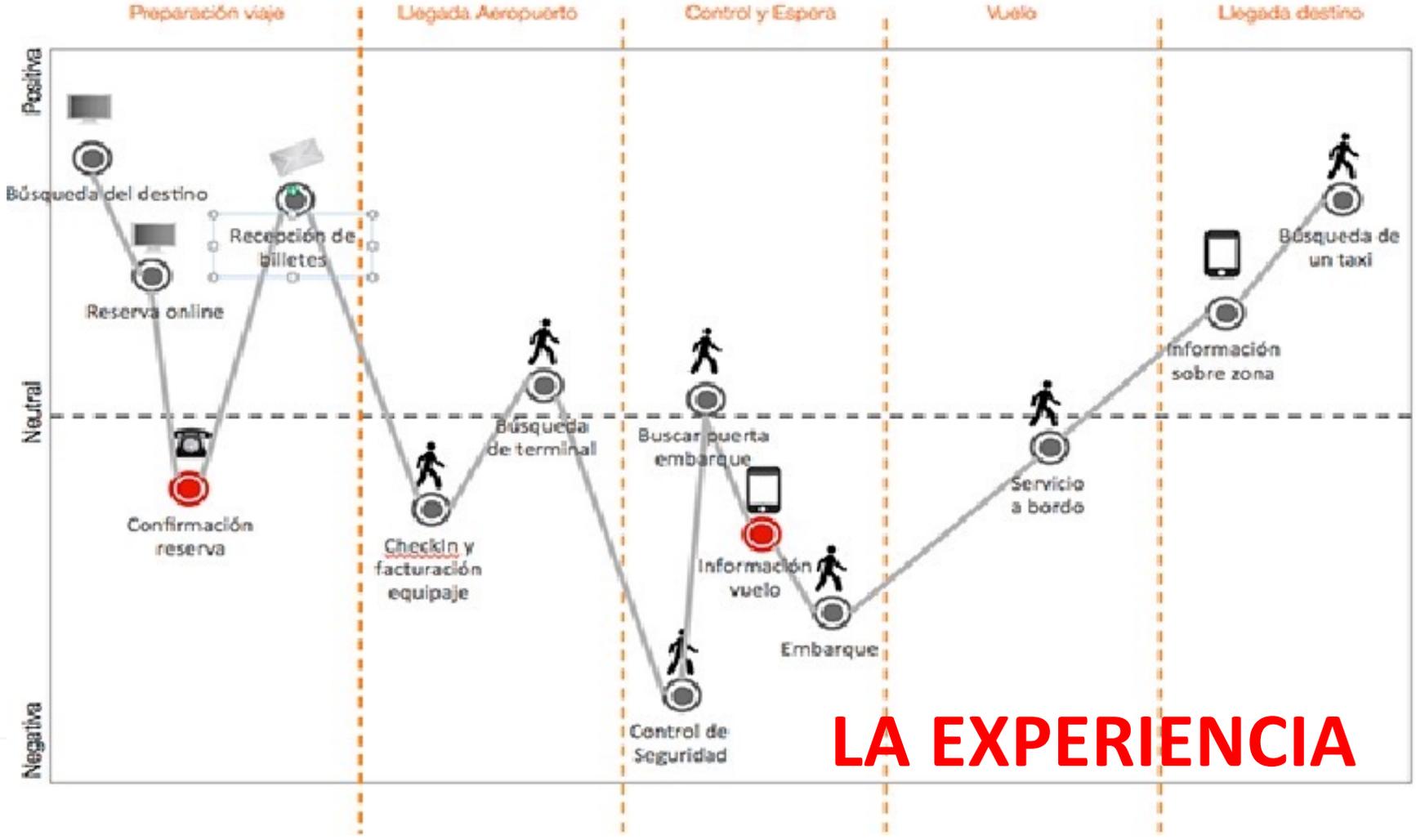
OPORTUNISTA

Nuevas formas de valor

Re creación de la relación

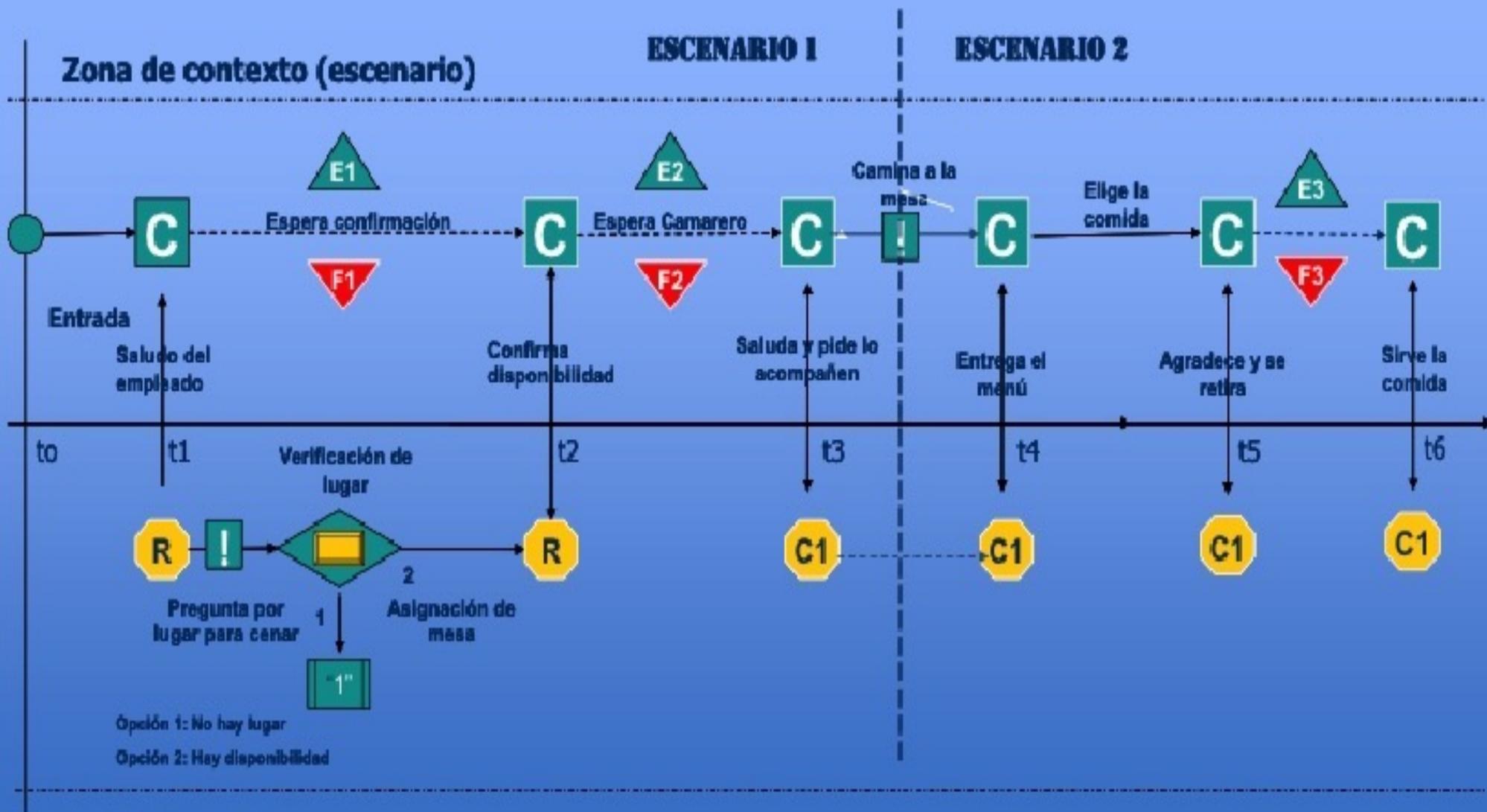
Barreras cognitivas/ afectivas

CUSTOMER JOURNEY MAP



LA EXPERIENCIA

EL PROCESO: MAPEO DE SERVICIOS



Zona de texto

TERCER PASO: IDENTIFICAR LOS ROLES

Segmentación por Participación

ROL	<i>Activo</i>	<i>Pasivo</i>
<i>Dominante</i>	Clase	Hotel 5 estrellas
<i>Dominado</i>	Mc Donalds Banco	Hospital

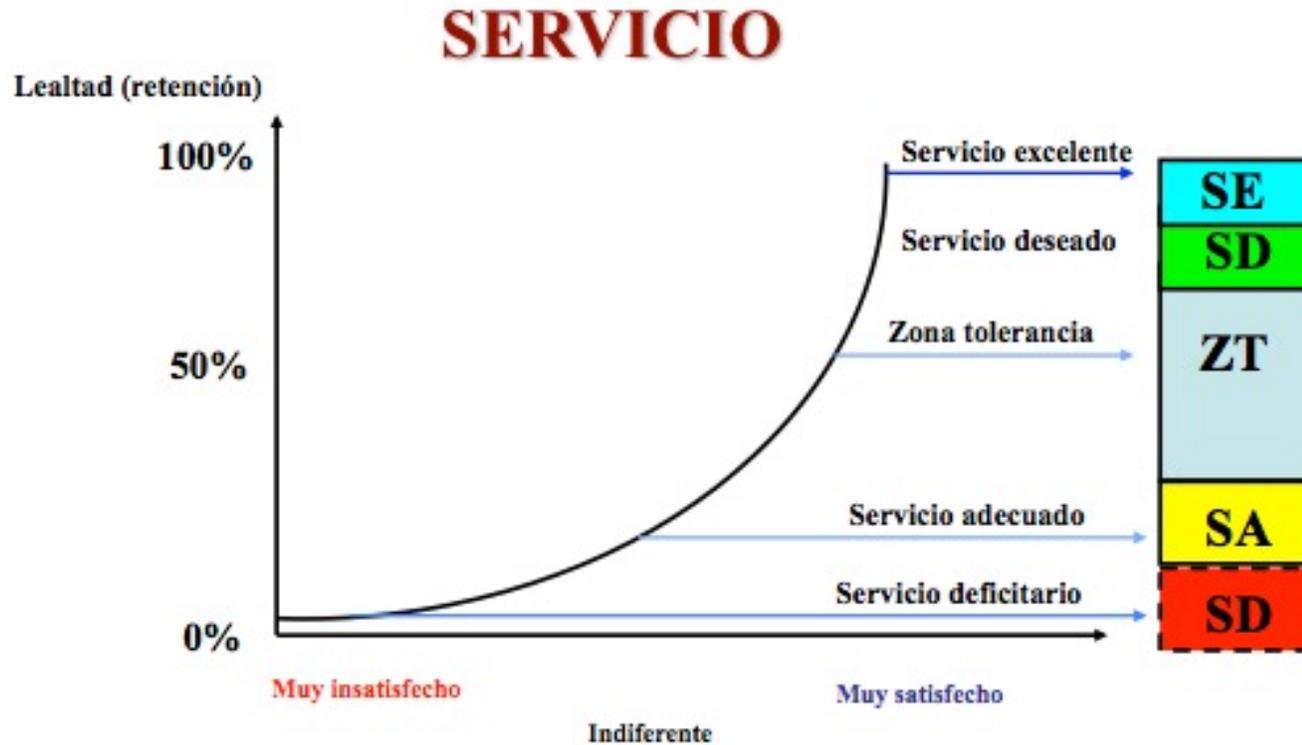




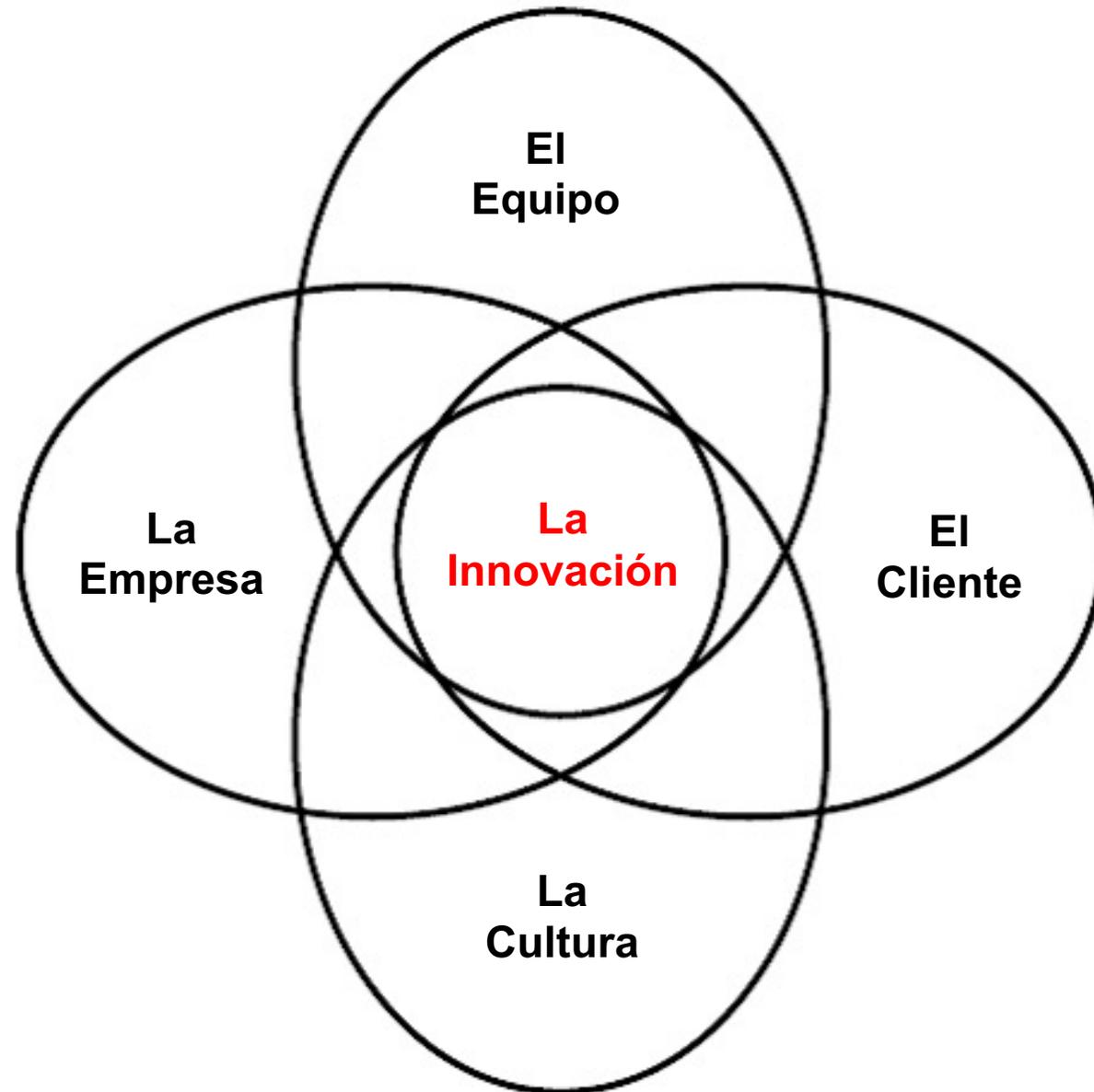
The image shows the entrance of Banco Fincha. The bank's name is written in large, illuminated letters above the glass entrance. A security guard in a light-colored uniform and vest stands in the foreground, facing right. A man in a dark suit and tie stands in the center, looking towards the camera. The interior of the bank is visible through the glass, showing service counters and other people. The lighting is warm and yellowish.

CUARTO PASO: INVOLUCRAR PERSONAS EN EL PROCESO

Evolución del Servicio

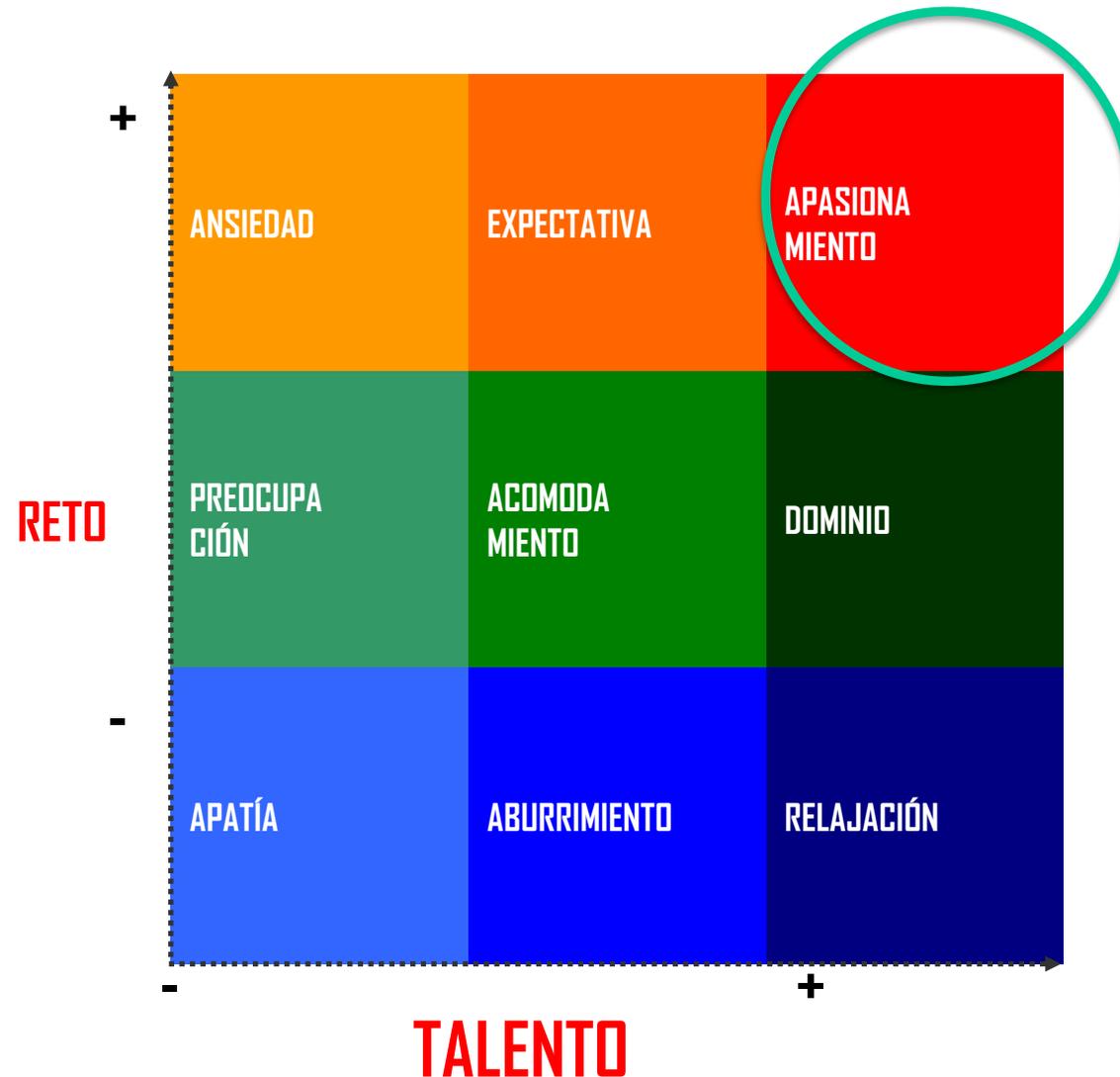


LA Co-Creación involucra a las personas



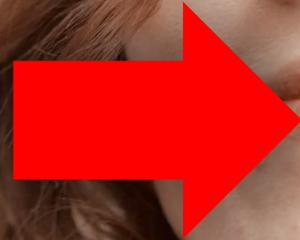
LA CREACION DE EXPERIENCIAS

Crear equipos capaces de manejar el reto y administrar el talento en el equipo



LA CREACION DE VALOR

- 1. Comunicación y cooperación
- 2. Talento interdependiente
- 3. Contextos creativos
- 4. Deseo
- 5. Poder
- 6. Liderazgo
- 7. Propiedad



**CALIDAD
DEL
PROCESO**