

Bienvenido

WorkBook

GUIA DE TRABAJO

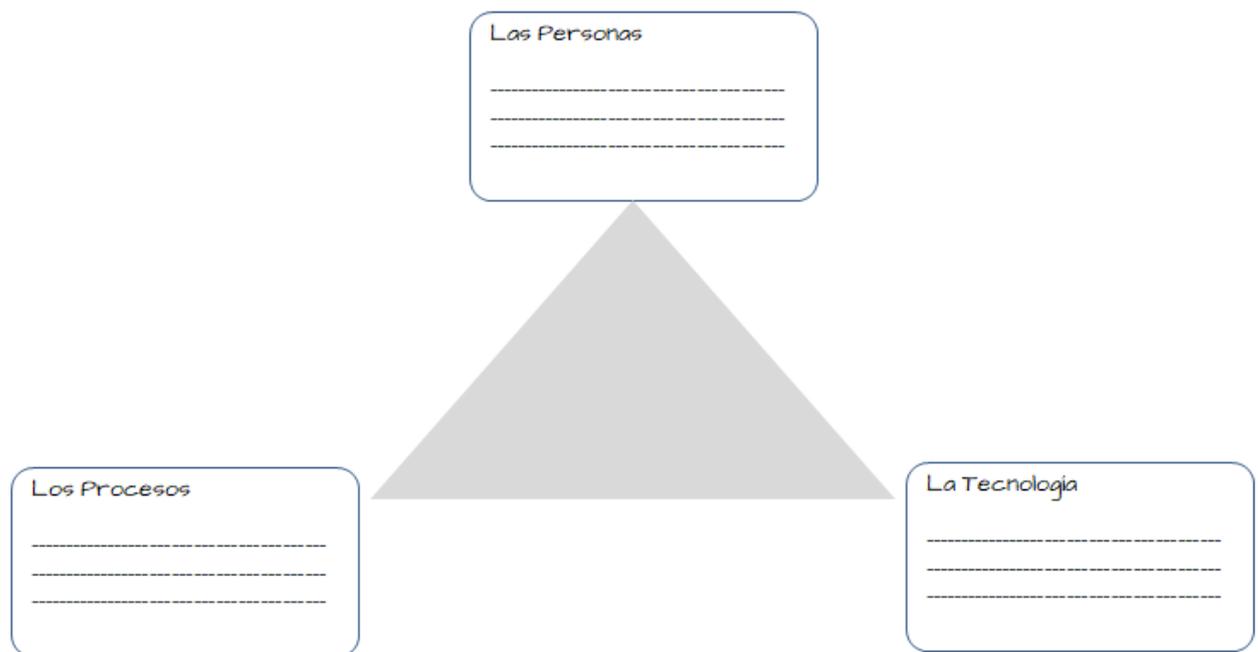
Guía de Trabajo de

Calidad de servicio - Componentes de Calidad

Imprime y utiliza esta guía

Componentes del Servicio

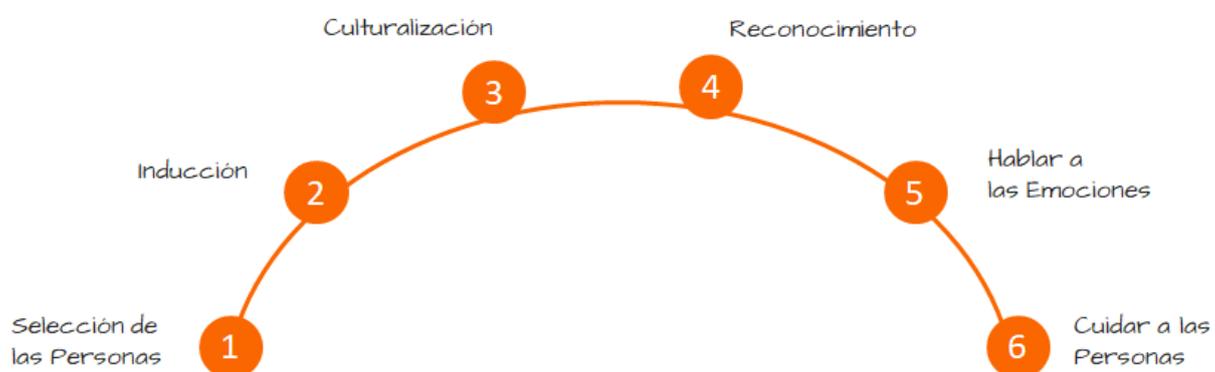
Comenta qué nivel de desarrollo tienen estos 3 pilares en los servicios de tu empresa



Gestión de las Personas

Respecto a las Personas, se identificaron 6 criterios que aseguran un buen SERVICIO.

Releyendo el material, ¿podría mencionar en qué medida la empresa trabaja en cada uno de estos factores para garantizar un SERVICIO EXCELENTE?



I. Selección de las Personas

La Tecnología

En todos los sectores la **tecnología** está modificando la manera de brindar servicios y hacer negocios

¿Podrías mencionar en qué medida consideras que en tu empresa están utilizando la TECNOLOGIA para dar un servicio de EXCELENCIA a los clientes?

¿En qué aspectos la tecnología podría ofrecer la posibilidad de brindar MEJORES SERVICIOS?

	Totalmente	Parcial	No	No Aplica
La web contribuye a lograr una buena experiencia para el cliente, es clara y completa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las redes sociales están utilizadas para generar un contacto continuo con los clientes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La atención telefónica es apropiada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los sistemas informáticos de la empresa facilitan el proceso de atención, están integrados, brindan información del cliente y permiten mejorar la experiencia de compra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se utilizan sistemas de business intelligence para segmentar a los clientes y ofrecerles una mejor experiencia de compra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La empresa utiliza sistemas de Inteligencia Artificial para mejorar la eficiencia de las operaciones y ofrecer un mejor proceso de entrega de bienes (si fuere aplicable)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Utilizando la matriz causa-efecto para un proceso de tu empresa, definiendo cuál es el Objetivo que se desea alcanzar y qué aspectos deben modificarse

