

Portafolio de servicios



Portafolio de servicios

Este documento es entregado a compañías y clientes para informar sobre los ofrecimientos, las funciones que cumplen sus servicios, etc. El objetivo de estos portafolios es dar a conocer el trabajo realizado por el individuo, institución u organización. De esta forma podrá atraer clientes, socios potenciales, etc.

Definición

Un portafolio de servicios es un documento en el cual se contempla la información básica y precisa de una empresa.

Mediante el Portafolio de Servicios, la empresa da a conocer en forma detallada las cosas, elementos, productos y servicios que ofrece a sus clientes.

También se puede denominar cartera de servicios, y su significado es lo mismo.

Función

Su función es informar, generar confianza e intentar convencer al cliente de las ventajas de contratar a la empresa/organización/trabajador independiente.

Los portafolios de servicios funcionan como una herramienta de mercadeo y publicidad, ya que permiten difundir información sobre el proceder de la organización.

Tipos de portafolios

Existen dos tipos de portafolios de servicios:

los físicos

#digitales

Portafolios fisico

Los portafolios físicos de servicios son documentos impresos.

Los portafolios en este formato pueden ser:

1.Un tríptico o un díptico. En este caso, la información presentada será breve y concisa.

2.Un manual de publicidad, en el que se muestre con detalles la trayectoria de quien emite el portafolio. Explican los servicios ofrecidos, cómo se hace el trabajo y cómo se entrega, entre otros datos.

Portafolio digitales de servicios

Los portafolios digitales se encuentran en formatos que son leídos en computadoras, tablets, teléfonos inteligentes, entre otros aparatos electrónicos.

Estos suelen presentarse en PowerPoint o Portable Document Format (PDF).Cuando el portafolio de servicio se hace en alguno de estos tres formatos, suele ir acompañado de una presentación por parte de algún individuo de la empresa, con el objeto de aclarar dudas referentes a la organización. Además el portafolio puede ser resumido en un video corporativo.

Partes de un portafolio de servicios

El portafolio de servicios incluye diversos apartados. Cada uno de estos suministra información sobre un aspecto de la empresa que puede resultar de utilidad para los futuros clientes o socios.

Las partes fundamentales de un portafolio de servicios son la presentación, los objetivos, la misión y la visión, certificaciones, sociedades, clientes, proveedores, servicios (vigentes y en desarrollo), proyectos e información de contacto.

También existen algunos portafolios de servicios que se incluyen en páginas webs. De este modo, la información de la empresa o del trabajador independiente tiene mayor alcance.

1 .Presentación: En la presentación se da información general de la empresa. En este apartado, se incluye el nombre de la organización, el año en el que comenzó a operar y cómo ha progresado desde su fundación.

2 .Objetivos: En esta parte del portafolio se incluyen las metas que la organización desea alcanzar a corto, mediano y largo plazo. Permite que los futuros clientes o socios se familiaricen con el proceder de la empresa.

3 .Misión y visión: La misión es la razón por la cual la empresa existe, el motor que la mueve. Es decir, es la justificación del accionar de la empresa. En este sentido, la misión se relaciona con los objetivos. Por su parte, la visión es la proyección que la empresa tiene de sí misma en un futuro, lo que espera cumplir a largo plazo. Es decir, cómo se ve en 10, 15, 20 años.

4 .Certificaciones: En este apartado se incluyen los reconocimientos que se le han otorgado a la empresa en su trayectoria. Este apartado es de vital importancia puesto que revela la calidad de la organización.

5 .Sociedades: En esta parte del portafolio se indican las relaciones que la empresa tiene con otras organizaciones o individuos.

6 .Clientes: En esta parte se muestra a grandes rasgos la trayectoria de la empresa, ya que se dan a conocer los individuos o grupos que han contratado los servicios de la empresa. En algunos casos se incluyen testimonios de los clientes que dan fe del proceder de la empresa.

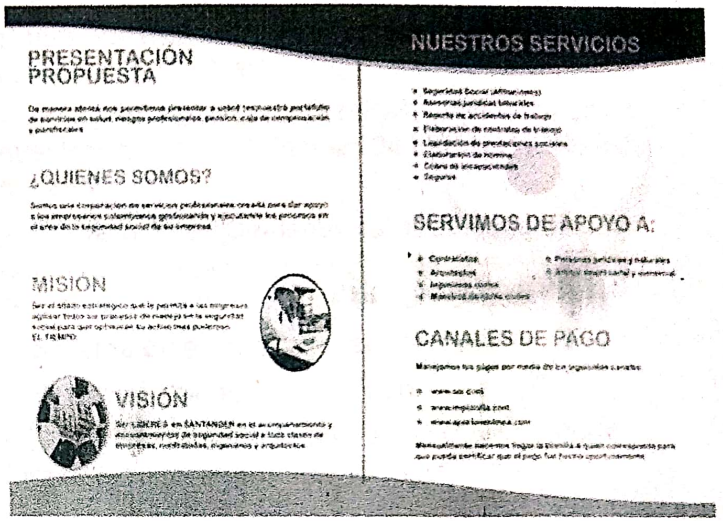
7 .Proveedores: En este apartado se incluyen las organizaciones que suministran materiales para el desarrollo de los servicios que ofrece la empresa que emite el portafolio. Al igual que las certificaciones, la información sobre los proveedores revela la calidad de los servicios prestados por la empresa: si los proveedores son de confianza y de calidad, entonces es muy probable que los servicios ofrecidos también lo sean.

8 .Servicios (vigentes y en desarrollo): Este es el apartado central del portafolio, ya que se muestran los servicios que ofrece la empresa. Se debe incluir una lista detallada de los servicios, tanto los que están vigentes (es decir, los que se están ejecutando al momento de la emisión del portafolio), como los que están en desarrollo (es decir, los que se espera ejecutar en un futuro inmediato).

9 .Proyectos: En el apartado "proyectos" se incluyen los planes y programas en los que la empresa está involucrada.

10 .Información de contacto: El portafolio de servicios debe cerrar con la información de contacto, de modo que los lectores de este documento puedan comunicarse con la empresa si están interesados en los servicios ofrecidos. Se debe incluir la dirección de la empresa, teléfonos, correos electrónicos, páginas webs y redes sociales en caso de que las tenga.

Ejemplo 1 de portafolio de servicio



Ejemplo 2 de portafolio de servicios

RAPIDOS

Paquetería para Colombia y el Mundo

Bienvenido a RÁPIDOS. Somos una empresa 100% colombiana fundada en 1999, dedicada al transporte de mercancías y documentos, en todo el país y el resto del mundo. Nuestra razón de ser es proporcionarle un servicio puntual y de excelencia en el transporte de sus paquetes y documentos siempre a tiempo y en el lugar donde nos indique.

Nuestra visión es posicionarnos como la empresa de paquetería número 1 en Colombia.

Puede contar con nuestros servicios

1 .Recolección de sus paquetes en su domicilio, comercio u oficina sin cargo extra.

2 .Garantía de entrega a tiempo en 24 horas en las principales ciudades del país y su zona metropolitana, y de 36 a 48 horas en el resto de las zonas.

3 .Manejo profesional de sus paquetes y documentos. ¡Los tratamos como si fueran nuestros!

4 .Servicio express con entrega garantizada antes de 18 horas.

5 .Sistema de envíos internacionales a Estados Unidos, Canadá, España, Argentina y Brasil en 48 horas.

6 .Recepción y entrega de paquetes los 365 días del año, de 9 a 9 (aplica restricciones).

7 .Descuentos especiales a Mayoristas, vendedores por internet y empresas.

Y para que esté siempre seguro, le ofrecemos en todos sus paquetes:

1 .Atención personalizada por vía telefónica en nuestros horarios, y Chat las 24 horas, los 365 días del año.

2 .Número de seguimiento para cada uno de sus paquetes, que puede consultar en nuestra página, a cualquier hora del día o de la noche.

3 .Sistema de entrega contra reembolso.

4 .Personal altamente calificado.

5 .Envoltura impermeable y a prueba de golpes (impactos ligeros durante el transporte).

Somos conscientes de la necesidad de proteger a nuestro planeta, por ello nuestros vehículos de reparto están equipados con la tecnología híbrida, que permite ahorrar combustibles y es amigable con el ambiente. Además nuestras envolturas son oxo-biodegradables.

Algunos de nuestros principales clientes son: Bodegas el granero, El Palacio de Cobre, El Puerto de Essex, cómpralo-ya.com, gangasnetas.com.

Nuestro personal cuenta con más de 25 años de experiencia en el manejo y entrega de paquetería y documentos con la mayor profesionalidad y puntualidad.

Contáctanos

Fast truck "PAQUETERIA" S.A de C. V.

"Tratamos sus paquetes como si fueran nuestros"

Carretera 45 kilómetro 468.

Tel. 56-36-99-89-74.

Mail: fast_truck@pipirin.com.

Seguimiento: www.fasttruck.mx/seguimiento

Visítienos: www.fasttruck.mx

Oficina regional Bogota

Avenida Caracas número 213

Tel. 55-11-12-13-14

Mail: Fasttruck-nau.

Objetivo de un portafolio de servicios

El objetivo del portafolio de servicios, en definitiva, es presentar la oferta de una firma y difundir información precisa respecto a la misma, constituyéndose como una herramienta comercial y de marketing muy valiosa para aumentar las ventas.

Teniendo en cuenta todo esto, los servicios a ofrecer deben ser de interés para el público actual, aunque esto no significa que no se deban presentar de una forma innovadora y llamativa. Muchas veces, el secreto del éxito de un servicio es la percepción que los consumidores tengan de él, y para conseguir dicho impacto las compañías deben realizar una constante labor de promoción.

Una de las tendencias más comunes de estos tiempos consiste en ofrecer descuentos a los clientes que contraten servicios a través de Internet. Este tipo de promociones deben figurar en el portafolio de servicios, haciendo especial hincapié en sus beneficios frente a la alternativa.

Consejos para crear un buen portafolio de servicios

Como es de esperarse, antes de proceder a confeccionar el portafolio de servicios en el formato escogido, el paso fundamental es concebir los servicios que deseamos ofrecer como empresa, ya que de nada sirve un gran diseño sin una oferta tentadora. Del mismo modo, para dar este paso inicial es muy importante conocer las características del mercado en el cual deseamos competir, tanto sus necesidades como su manera de operar

El diseño es, sin lugar a dudas, uno de los pilares de cualquier portafolio de servicios, sin importar el público al cual esté enfocado. Aunque se trate de un documento de uso interno, es siempre recomendable que lo confeccione una persona con conocimientos de composición de imagen, que sepa aprovechar las formas y los colores, las tipografías, los tamaños y la disposición de los elementos para causar la impresión deseada

Así como en un escaparate se debe pensar la ubicación de cada producto, tomando en cuenta las ofertas vigentes, la temporada y las tendencias del mercado a cada momento, en un portafolio de servicios también se debe prestar atención a la disposición de los artículos. Incluso cuando de una versión a otra no haya cambios significativos en el catálogo, es probable que fuera de los límites de la empresa sí hayan tenido lugar sucesos que hayan alterado los intereses del público, por lo cual dicha decisión se debe basar tanto en las características de los servicios como en las del mercado.

Conclusión

Un portafolio de servicios, por lo tanto, es un documento o una presentación donde una compañía detalla las características de su oferta comercial. Este tipo de portafolio puede dirigirse a potenciales clientes, posibles socios comerciales, proveedores, etc.