PORTAFOLIO DE SERVICIOS

¿QUE ES ?

Es un documento preparado por una empresa, organización o individuo en el que se describen los servicios que ofrece. Detalla los límites y ofrecimientos del proveedor para todos los clientes y áreas de mercado a los que sirve.

OBJETIVO

El objetivo del portafolio de servicios es dar a conocer el trabajo de una empresa o de un individuo. De este modo, se podría atraer la atención de otras personas o grupos que son clientes y socios potenciales.

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

Asimismo, funcionan como una tarjeta de presentación, ya que suministran la información más relevante de la empresa.

Portafolio de Servicios

Se trata de una lista completa de todos los servicios que se pueden proveer. Contiene lo que se ofrece actualmente, lo que ya no está disponible y lo que está por venir en el futuro. Su función es informar a los posibles clientes sobre las ventajas y beneficios de contratar a la empresa.

QUÉ INCLUYE ?

Los datos de un portafolio de servicios incluyen los servicios ofrecidos por la empresa u organización y datos básicos tales como nombre, años de trayectoria, socios, objetivos, misión y visión, proveedores, clientes, información de contacto, entre otros.

Los portafolios de servicios funcionan como tarjetas de presentación para dar conocer la empresa a otras personas u organizaciones que estén interesadas. Pueden ser documentos físicos o digitales

DEFINICION

Los portafolios de servicios son documentos que las empresas, organizaciones o trabajadores independientes entregan a sus clientes para informar sobre los servicios ofrecidos y sobre otros datos importantes.

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

DEFINICION

Tipos de portafolios

TIPOS

Portafolios físicos de servicios

Los portafolios físicos de servicios son documentos impresos. Los portafolios en este formato pueden ser:

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

– 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.

TIPOS

Portafolios 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.

-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.

PARTES DE UN PORTAFOLIO

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.

PARTE 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.

PARTE 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.

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.

PARTE 3

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.

PARTE 4

PARTE 5

Sociedades

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

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.

PARTE 6

PROVEEDORES

PARTE 7

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.

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).

PARTE 8

Servicios (vigentes y en desarrollo)

PARTE 9

Proyectos

En el apartado “proyectos” se incluyen los planes y programas en los que la empresa está involucrada.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

PARTE 10

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.

Assessment

Assessment

Measurement 1

Measurement 1

Measurement 2

Measurement 2

Ejemplos de portafolio de servicios

EJEMPLOS

En salud

Asesoramiento nutricional

Nutricionista ofrece servicios de alimentación y dietética a domicilio y en consulta. A continuación se detallan con un gráfico los detalles sobre su metodología, horarios y contacto.

DE RESTAURANTE

RSTAURANTE

Restaurante Don Cábala

Es un lugar familiar con la total disposición de brindar servicios de alimentación para cualquier tipo de evento. Por ejemplo, recepciones, celebraciones especiales, reuniones formales, encuentros de parejas o entre amigos.

Además, actos formales y eventos sociales, tales como presentación de quinceañeras, matrimonios, graduaciones, cumpleaños y bautizos.

Cuenta con wifi para el acceso a Internet. Además, el mobiliario está tallado finamente en madera para así avalar la comodidad de los comensales y visitantes.

La cocina es moderna, cumpliendo con las condiciones sanitarias y con todo el equipamiento requerido para responder ágilmente a las peticiones de los comensales.

HOTEL

Hotel Americano

Este hotel de tres estrellas tiene más de 30 años de tradición. Se encuentra situado por un pasaje peatonal en el centro de la ciudad de Neiva, Colombia y tiene 85 habitaciones con todas las comodidades correspondientes a un hotel de esta categoría.

Su misión es poder dar la mayor satisfacción a los usuarios, brindando todas las atenciones y comodidades propias de un excelente servicio con la familiaridad de un hogar, por tarifas altamente competitivas en el mercado hotelero de la región. Las habitaciones están provistas de:

– Teléfono con discado local y nacional, además de baño privado y minibar.

– Televisión por cable, con su control remoto.

El hotel brinda el servicio de despertador por medio de la recepción, sin ningún costo adicional. Además, se cuenta con los servicios adicionales siguientes para todos los visitantes:

– Bar americano.

– Restaurante.

– Centro de negocios.

– Piscina.

De una consultoría

De una consultoría

Zeus consultores

Brinda un extenso rango de servicios para cubrir las necesidades principales de una empresa moderna.

Planeación estratégica

Especificar e implantar el plan estratégico en toda la empresa, desarrollando objetivos, midiendo resultados y haciendo seguimiento de los compromisos para así alcanzar la visión y cumplir con la misión de la compañía.

Ingeniería de negocio

Mejoramiento continuo, reingeniería, productividad, optimización. Prepara a la empresa para una operación de categoría mundial.

Tecnología de información

– Desarrollo de sistemas.

– Plataformas de desarrollo.

– Auditoría de sistemas.

– Mantenimiento de las aplicaciones.