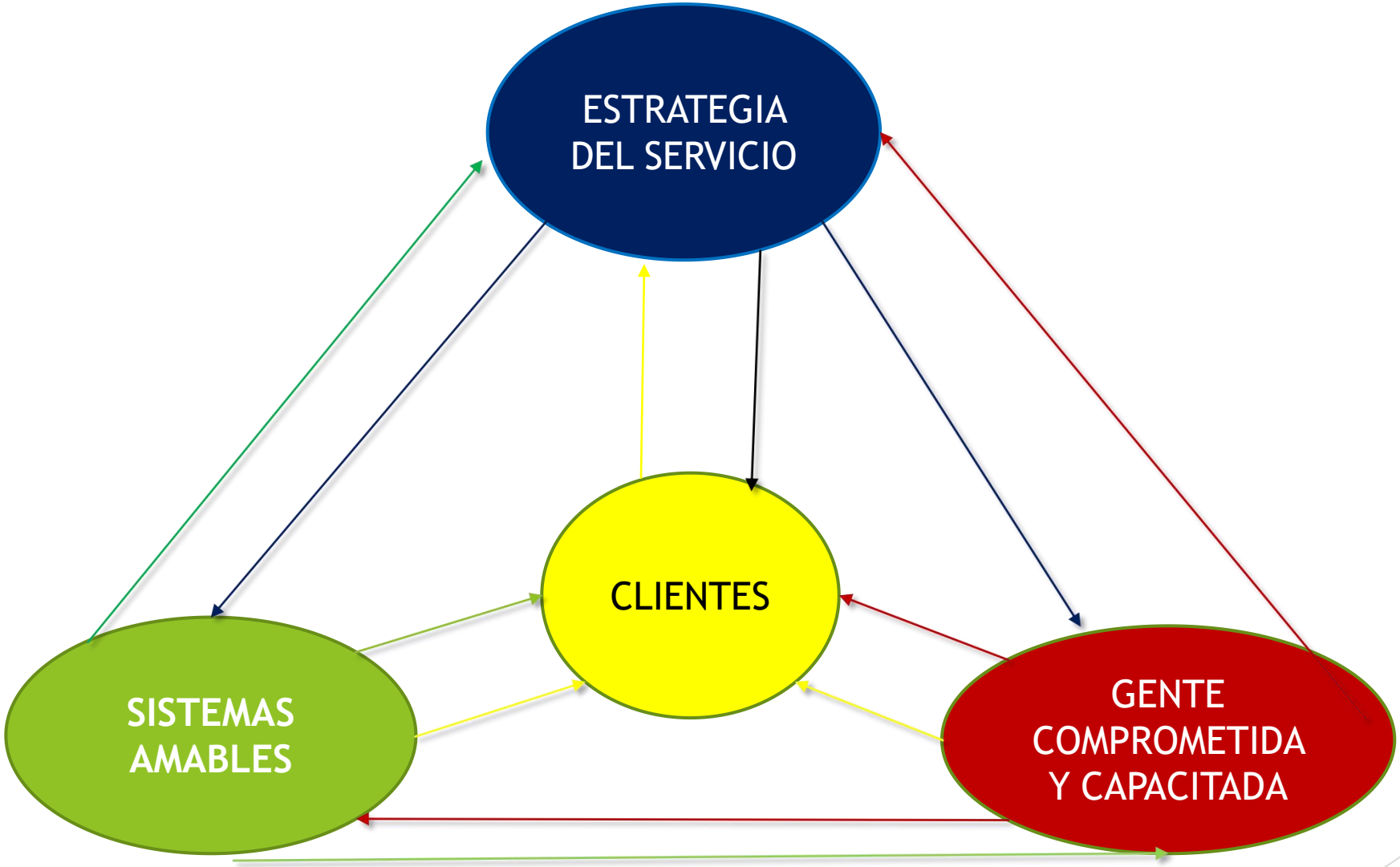
ELEMENTOS QUE HACEN PARTE DEL SERVICIO AL CLIENTE

PRESENTADO POR: DEIMER DIAZ MACEA
ANA CARDOZA
LAUDIS QUINTANA
EUSTAQUIA FLOREZ


ESTRATEGIA
DEL SERVICIO
CLIENTES
SISTEMAS
AMABLES
GENTE
COMPROMETIDA
Y CAPACITADA

CLIENTE

- ES LA PERSONA O ENTIDAD QUE ADQUIERE UN PRODUCTO, ESTE INTERCAMBIO SE HACE A TRAVEZ DE UNA COMPENSACIÓN MONETARIA. EL CLIENTE ES LA RAZÓN DE SER DE CUALQUIER EMPRESA, SERVICIO O PRODUCTO. SIN ELLOS NO HAY VENTAS, Y SIN VENTAS NO EXISTE NEGOCIO.
- EN RESUMEN, UN CLIENTE ES AGUIEN QUE:
- UTILIZA O CONSUME UN BIEN O SOLUCIÓN
- ESPERA SATISFACER UNA NECESIDAD O ESPECTATIVA
- ES EL DESTINATARIO FINAL DEL PRODUCTO O SERVICIO

Por ello, el marketing de hoy en día se centra en la relación con el cliente, en mantenerlo satisfecho y en promover su fidelización. Trabajar en este vínculo asegura a las empresas una mejor rentabilidad.

ESTRATEGIA DEL SERVICIO

- LA ESTRATEGIA DEL SERVICIO ES UN PLAN QUE AYUDA A LAS ORGANIZACIONES A CREAR UNA EXPERIENCIA DEL SERVICIO EXCEPCIONAL Y SOSTENIBLE QUE SATISFAGA LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y GENERE VALOR PARA LA EMPRESA. ESTO BUSCA:
- MEJORAR LA SATISFACCION DEL CLIENTE
- INCREMENTAR LA LEALTAD DEL CLIENTE
- DIFERENCIARSE DE LA COMPETENCIA
- AUMENTAR LA EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD
- GENERAR VALOR PARA LA ORGANIZACIÓN Y EL CLIENTE

GENTE COMPROMETIDA Y CAPACITADA

- SE REFIERE A PERSONAS QUE POSEN DOS CARACTERISTICAS IMPORTANTES:
- **COMPROMISO**: ESTAS PERSONAS ESTAN DEDICADAS, RESPONSABLE Y COMPROMETIDAS CON SU TRABAJO, TAREA O CAUSA. ESTAN DISPUESTAS A ESFORZARSE Y DEDICAR TIEMPO Y RECURSOS PARA LOGRAR OBJETIVOS Y METAS
- **CAPACITACIÓN**: ESTAS PERSONAS HAN ADQUIRIDO CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y COMPETENCIAS A TRAVEZ DE LA EDUCACIÓN, LA FORMACIÓN, LA EXPERIENCIA O LA PRACTICA. ESTAN CALIFICADAS Y PREPARADAS PARA REALIZAR TAREAS ESPECIFICAS O DESEMPEÑAR ROLES DETERMINADOS

En resumen se refiere a personas que son dedicadas y responsables, calificadas y preparadas, dispuestas a prepararse y aprender, capaces de desempeñar tareas y roles con eficacia.

SISTEMA AMABLE

- UN SISTEMA AMABLE ES UN ENFOQUE DE DISEÑO Y FUNCIONAMIENTO DE SISTEMAS, PRODUCTOS O SERVICIOS QUE PRIORIZAN LAS FACILIDAD DE USO, LA ACCESIBILIDAD Y LA EXPERIENCIA POSITIVA DEL USUARIO. SE CENTRA EN CREAR INTERACCIONES INTUITIVAS CLARAS Y AGRADABLES QUE MINIMIZEN LA FRUSTACIÓN Y MAXIMICEN LA SATISFACIÓN DEL USUARIO.
- SE CARACTERIZAN POR:
- FACILIDAD DE USO
- INTUITIVIDAD
- CLARIDAD
- CONSISTENCIA
- RETROALIMENTACIÓN
- ADAPTABILIDAD
- EMPATIA

SE APLICAN EN DIVERSON AMBITOS: DISEÑO DE INTERFACES DE USUARIO, EXPERIENCIA DEL USUARIO, SERVICIO AL CLIENTE,DISEÑO DE PRODUCTO Y ARQUITECTURA DE INFORMACION

¡GRACIAS!