Etapa del ciclo	Requerimiento del cliente	Situacion actual (Falencias)	Plan de mejora
Recepcion	atencion amable y rapida al cliente	esperas largas en la caja y atencion al cliente que a veces es indiferente	implementar un sistema de gestion de filas y capacitar al personal en atencion al cliente
asesoramiento	Informacion precisa sobre productos y asesoria personalizada	personal poco informado o poco dispuesto a ayudar con recomendaciones	capacitar al personal sobre los productos y tecnicas de asesoramiento.
Prueba de ropa	Espacios comodos y privados para probar la ropa	probadores a menudo desordenados y mal mantenidos	mejorar la limpieza y el mantenimiento de los probadores y la comodidad
Compra	Proceso de compra eficiente y sin errores	errores en el registro de productos y tiempos de espera prolongada en caja	actualizar el sistema de Punto de venta (POS) y capacitar al personal para una operacion eficiente
Pago	metodo de pago variado y seguro	limitacion en opcion de pago. Fallido ocacionales en el pago	ampliar las opciones de pago y asegurar el mantenimiento regular
embalaje	embalaje adecuado para proteger las prendas	embalaje a veces descuidado que puede dañar la ropa	estandarizar el proceso de embalaje y usar material que proteja la prenda.
entrega	entrega puntual y buen estado	retrasos ocasional en la entrega de Pedido y Problema con la precision.	optimizar la logistica y el sistema de gestion de pedido y garantizar entrega a tiempo
servicio Postventa	Resolucion Rapida de problema y devolucion	Proceso de devolucion y cambios a veces lenta y complicado	simplificar el proceso de devoluciones y cambios y capacitar al personal.
seguimiento	retroalimentacion y atencion post servicio	falta de seguimiento y respuesta a comentario y queja del cliente	Encuesta de satisfaccion y establecer un sistema para responder quejas

Inicio

Identificación de necesidades
Determino que producto o servicio necesito.
ropa deportiva

Investigación
Ingreso a instagram a buscar ropa deportiva cual pagina me llama mas la atension

Evaluar las opciones
elijo que pagia visitar en el punto fisico

Presupuesto
miro cuanto estoy dispuesta a gastar en ropa deportiva.

Selecciono las prendas que mas me gusten y que se adapte a mi presupuesto y me llamido

Realizo la compra de mis prendas deportivas

Postventa
Guardo la factura o recibo en caso de devolucion

Ciclo del Servicio

Pasos - Cliente - Producto

TALLER

Computadora portatil

Pasos del proceso:

* Investigación y selección
* Agregar producto al carrito
* Pago
* Envio y entrega
* Configuración y prueba

MATRIZ DEL SERVICIO

Fase	Requerimientos Cliente	Situación A.
Selección	buenas opciones	Más opciones dispo.
Agrega C.	Rapido de navegar	
Pago	Rapido	Más opciones
Envio y E.	Seguro	Mas rapidez

Circulo Del Servicio.

Atencion Al cliente → Ofrece 1 bienvenida Calida y profesional asegurandote de entender Las necesidades del cliente y de proporcionar 1 atencion personalizada

Asesoramiento → Proporcionar informacion detallada sobre Los diferentes Modelos De Celulares disponibles, destacando Caracteristicas Lenguaje y posibles mejoramientos y funciones

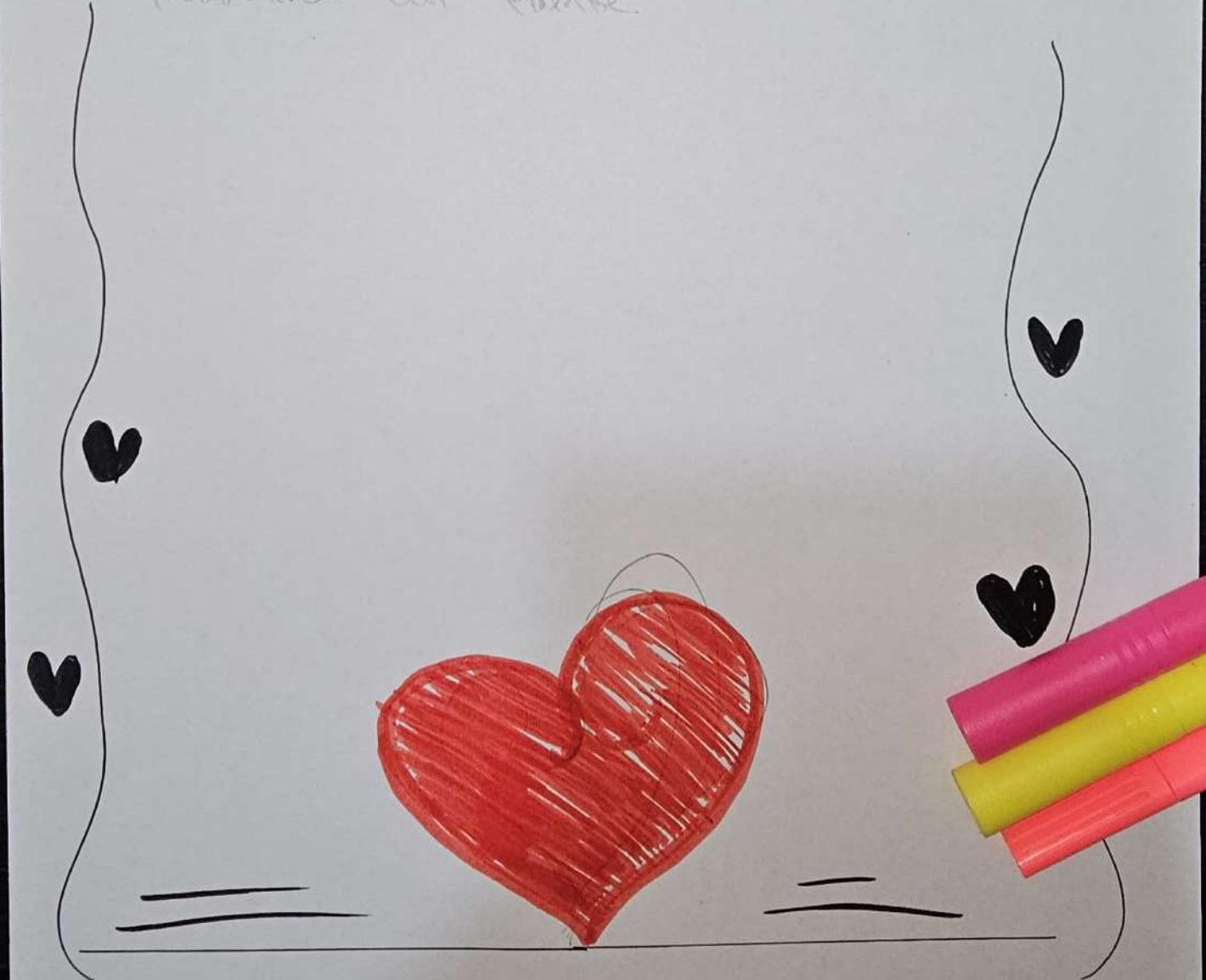
Demostracion → Si es posible ofrecer una forma el Celular, resaltar Caracteristicas especiales y responde a Cualquier pregunta q' el cliente pueda tener.

Proceso de venta → Facilitar el proceso de compra desde La seleccion del modelo hasta el pago. asegurandote de que el cliente entienda todos Los terminos, condiciones y opciones de financiamiento disponibles.

Entrega del producto (Celular) entregamos el Celular de manera adecuada, asegurando que el producto este en buen estado y funcione correctamente y nosotros Cliente este feliz y satisfecho con su compra

Soporte Post-venta ⇒ ofrece. Soporte para cualquier. Problema o pregunta que pueda surgir después de la compra, incluyendo. garantías devoluciones y servicio técnico.

Seguimiento ⇒ realizamos un seguimiento para verificar La Satisfacción de nuestro cliente para fomentar La fidelización del cliente.



Venta De Un Celular

Llegada de Nuestro Cliente → Atencion personalizada al Cliente

Asesoria de el tipo Celular

Demostracion Del Equipo Prueba de Camara Sonido velocidad y mas.

Venta llevamos el producto a caja para su pago.

Entrega Del producto en excelente estado con su respectiva revicion frente a nuestro Cliente

Soporte Pos-Venta entrega y pedir factura y certificado de Soporte. guardar y numeros de whatsapp de nuestro Cliente

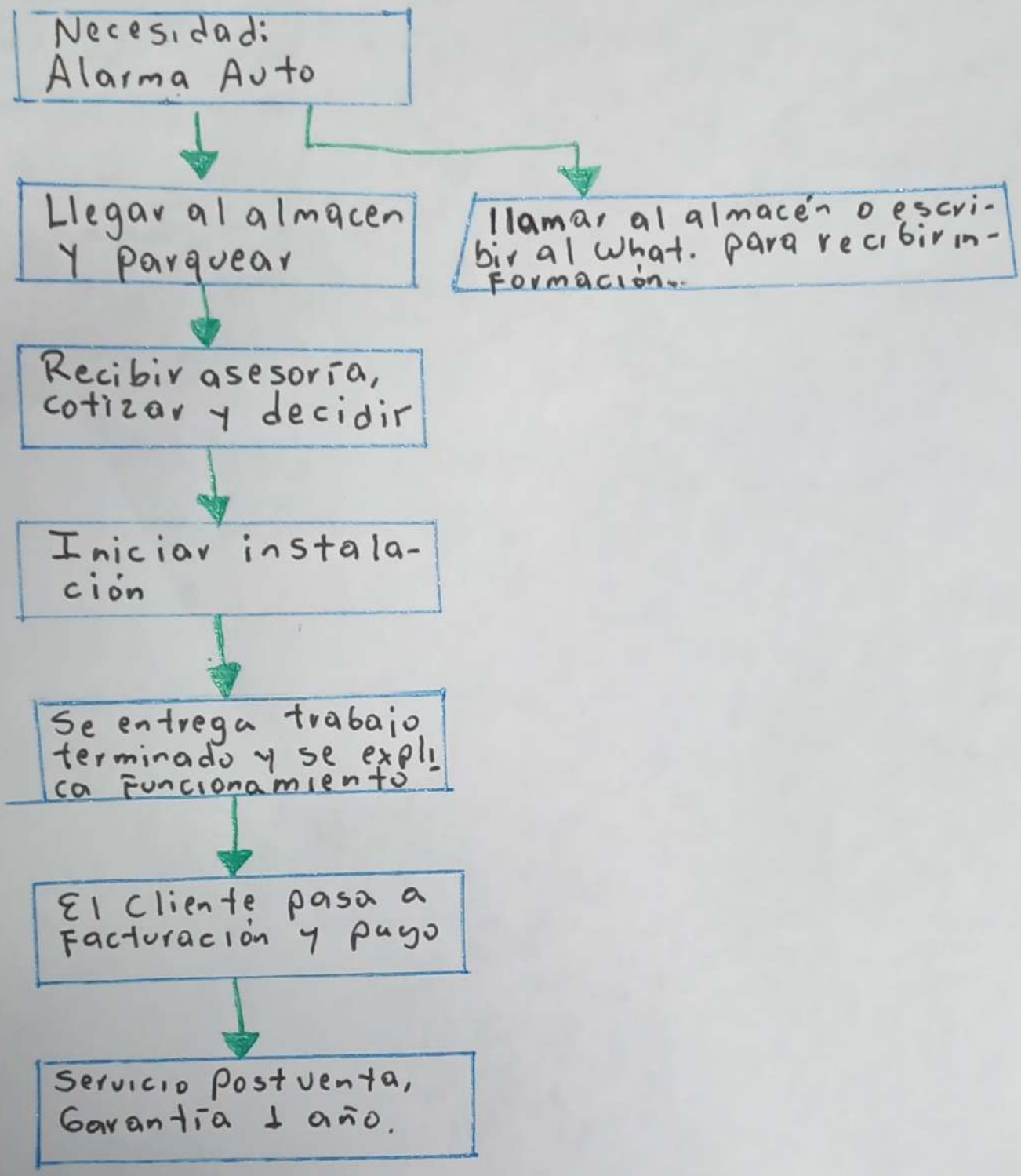
Seguimiento llamar y escribir a nuestro Cliente para verificar como y que tal le va con su Celular.



CICLO DE SERVICIO AMASS MOTEL

Pos	expectativas del cliente	situación	plan de mejora
entrar al motel	elegir la habitación de su agrado	no hay disponibilidad	comunicar al cliente que hay otras habitaciones super confortables
elegir	rapidez en el servicio del restaurant	demorado	tener más personal en el restaurante
solicita	variedad en juguetes sexuales	solo se vende lubricantes, bolas de plata.	implementar variedad en diferentes rapidez instantaneo y efectivo y condones.
contar con show	poder escoger personal de compañía	no se cuenta con el servicio	prestar el cliente donde lo puede adquirir
acceder	poder entrar varias personas	la habitación solo es para una pareja. y si desea entrar varias personas se contara persona adicional. según la habitación	no halla incremento en la cuenta por persona adicional
pagar	dejarlo entrar en estado de embriaguez	Debe abonar a la cuenta por adelantado	no tener restricción
selecciona	que le envien una adicional	no hay en el momento	tener tarjeta suficiente
solicitud de servicio	que le activen el jacuzzy y turco	no tiene servicio	hacer mantenimiento constante.
transparencia	que se realicen con rapidez	no hacen transparencias	Contar con cualquier medio de pago.
Pide la cuenta	Agilidad	se cobra según el llamado	tener varios cobradores

Ciclo del Servicio



Paola Jimenez
Marketing Dig. 2.

Proceso de Compra

I. Necesidad

Hacer mercado → Identificar supermercado que cumpla mis espectativas y encuentre todo lo que necesito → llegar al supermercado y parquear

↓

buscar lo que voy a comprar

↓

las promociones no cumplen con lo que tenían publicado

↓

llegar a pagar y encontrar fila

↓

llevar muchas bolsas y no tener acceso facil al parqueadero

↓

salir de la Tienda

Servicio al Cliente

- Surge una idea de contenido
- Identifica la necesidad de un lugar estetico para grabar
- Busca lugares en la ciudad por instagram
- Aparece publicidad de DRAKARYS
- Entra al perfil y observa el feed
- Tiene dudas de como alquilar un espacio personalizado
- Escribe al interno y espera una respuesta satisfactoria
- le dan una buena asesoria y ~~cotizacion~~ de los spots e ideas del espacio personalizado
- Acepta y reserva con un 50% del pago
- Asiste en la fecha de la reserva
- Se cumplen las expectativas de duracion y realizan la grabación
- Resive asistencia y se siente un acompañamiento agradable
- Termina y paga el restante y al subir el contenido etiqueta la pagina

	EXPECTATIVAS	FALENCIAS	PLAN DE MEJORA
IDENTIFICA NECESIDAD	Encontrar un lugar donde puedan ejercer su idea	Pocos lugares en la ciudad	Posicionar el estudio en la ciudad
BUSQUEDA Y DUDAS	encontrar opciones y resolver dudas respecto a lugar	sale publicidad de más lugares	Pagar publicidad y google ADS
ASESORIA	Resolver dudas de precio opciones, paquetes, etc	Un poco de espera para respuesta	Priorizar contestar los mensajes y asesorar personalizadas
RESERVA	Reservar con seguridad la fecha y espacio escogido	Espacios disponibles	Tener un sistema de reservas visible
ASISTENCIA	Que en el lugar le ayuden con cosas de producción	No ubican el lugar facil	Mostrar un video de como llegar al lugar
POST-SERVICIO	Que el estudio lo tome en cuenta como cliente.	Fidelizacion	Ofrecer descuento a clientes frecuentes.

- Surge una idea de contenido
- Identifica la necesidad de un lugar estetico para grabar
- Busca lugares en la ciudad por instagram
- Aparece publicidad de DRAKARYS
- Entra al perfil y observa el feed
- Tiene dudas de como alquilar un espacio personalizado
- Escribe al interno y espera una respuesta satisfactoria
- le dan una buena asesoria y cotizacion de los spots e ideas del espacio personalizado
- Acepta y reserva con un 50% del pago
- Asiste en la fecha de la reserva
- Se cumplen las expectativas de decoracion y realizan la grabación
- Resive asistencia y se siente un acompañamiento agradable
- Termina y paga el restante y al subir el contenido etiqueta la pagina

EXPECTATIVAS

FALENCIAS

IDENTIFICA

- Escribe al interno y espera una respuesta satisfactoria
- Se cotizacion y de los spots e ideas del espacio personalizado
- Asiste en la fecha de la reserva
- Se cumplen las expectativas de duracion y realizar la grabación
- Resive asistencia y se siente un acompañamiento agradable
- Termina y paga el restante y al subir el contenido etiqueta la pagina

	EXPECTATIVAS	FALENCIAS	PLAN DE MEJORA
IDENTIFICA NECESIDAD	Encontrar un lugar donde puedan ejercer su idea	Pocos lugares en la ciudad	Posicionar el estudio en la ciudad
BUSQUEDA Y DUDAS	encontrar opciones y resolver dudas respecto a lugar	sale publicidad de más lugares	Pagar publicidad y google ADS
ASESORIA	Resolver dudas de precio opciones, paquetes, etc	Un poco de espera para respuesta	Priorizar contestar los mensajes y asesorias personalizadas
RESERVA	Reservar con seguridad la fecha y espacio escogido	Espacios disponibles	Tener un sistema de reservas visible
ASISTENCIA	Que en el lugar le ayuden con cosas de produccion	No ubican el lugar facil	Mostrar un video de como llegar al lugar
POT-SERVICIO	Que el estudio lo tome en cuenta como cliente.	Fidelizacion	Ofrecer descuentos a clientes frecuentes.

Matris del Servicio.

Fase ciclo del servicio	Requerimiento	Situacion Actual	Plan de mejora
Ingreso a la plataforma de Avianca	Que sea rapido y optimizado	Demora un poco y se pega.	Optimizar la pagina web
En el menu de Busqueda ingreso el lugar de destino	Que sea rapido y facil	Si lo es	Al hacer la optimizacion mejora.
Filtro la informacion y verifico los resultados.	Muestre solo los lugares que quiero	Muestra más aparte de los requeridos	Acomodar mejor los filtros.
Selecciono el vuelo	Que sea rapido	Es demorado	Optimizar la pagina para evitar lo lento
Pago la reserva y espero los Tiquetes	Que sea seguro y rapido	Es seguro siempre y cuando sea en la pagina ofici	Optimizar y tener en cuenta servicio al cliente.
Realizo el check-in.	Que sea facil y rapido.	Es mas facil en el aeropuerto que en linea.	Mejorar el check-in

Ciclo del Servicio.

Ingreso a la plataforma de viajes Avianca

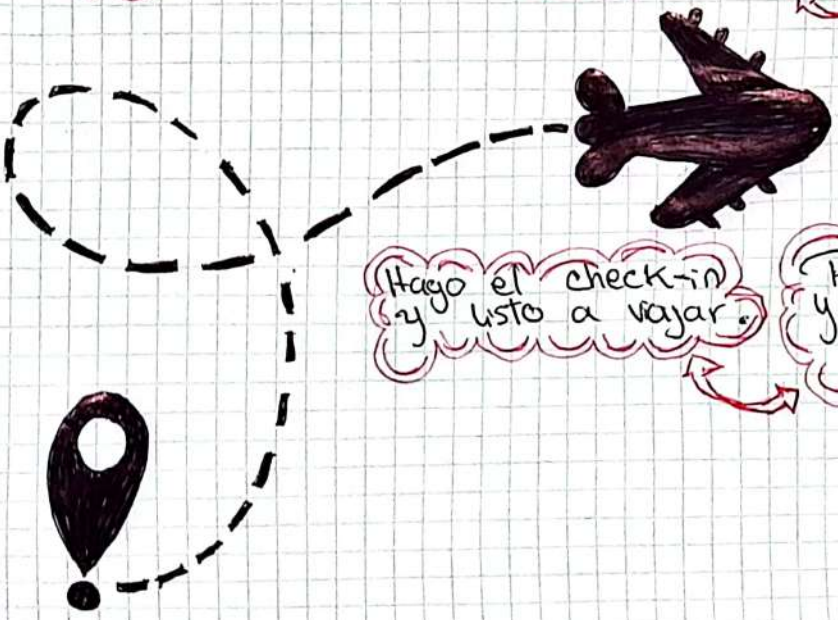
En el menú de búsqueda ingreso el lugar de destino

Filtro la información y verifico los resultados.

Selecciono el vuelo

Pago la reserva y espero los tiquetes en el correo.

Hago el check-in y listo a volar.



Matriz del Servicio

Fase del Servicio	Requerimiento cliente (expectativa)	Situacion Actual (Falencia)	Plan de Mejoramiento
Solicitar Servicio (Taxi)	Disponibilidad inmediata. Rapido	Hora Pico Demoras por Trancones	Conocer Bien las Rutas para usar vias Alternas
Ingreso al Vehiculo	Vehiculo Limpio	Sucio, En Regulares condiciones	Llevar siempre implementos de Aseo
EN la Ruta	Prudencia Actitud Rapido	Trancones y calor en el Vehiculo	Rutas Alternas Aire Acondicionado
Llegada al Destino	Llegar a Tiempo Fresco	Hora Pico.	Explicar al Cliente y Preguntarle opciones de Rutas
Pagar	Tener Devuelta Recibir Varios Medios de Pago	Falta de Sencilla Para Devolver	Mantener una Base Fija Para evitar estos Alcances

