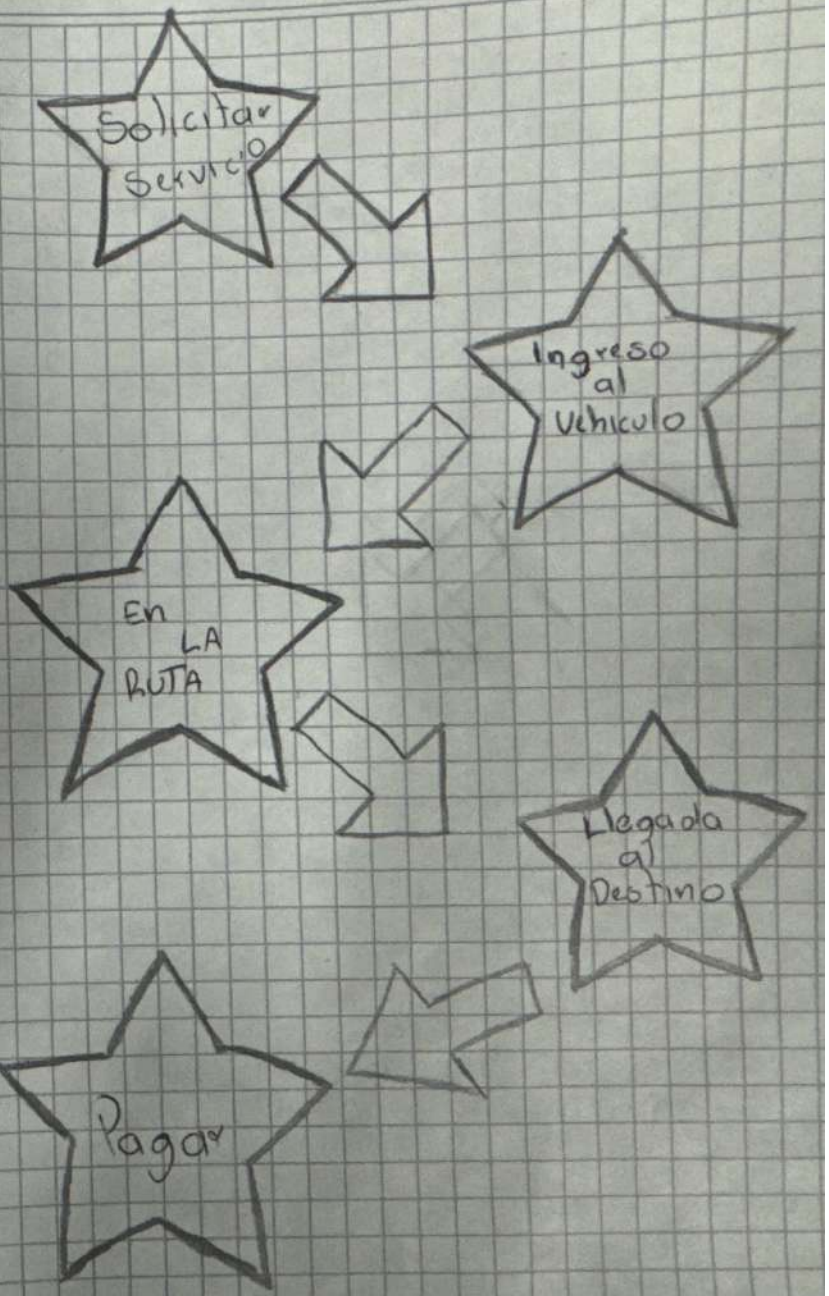
Matriz del Servicio

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

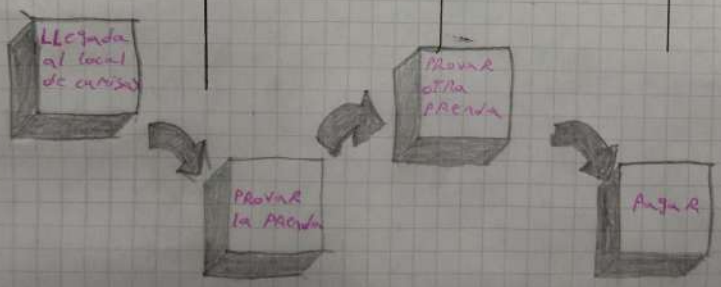


Matriz del Servicio

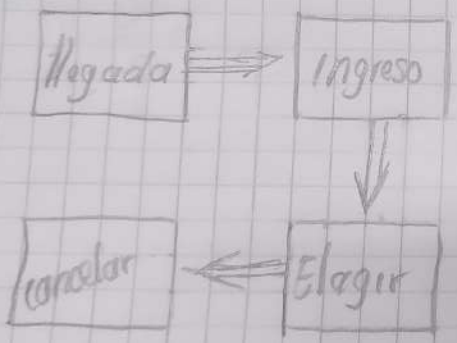
DD MM AA

Fase cdo Del Servicio	Requerimiento cliente (expectativa)	Situacion Actual (Falencia)	Plan de Mejoramiento
Solicitar Servicio (Taxi)	Disponibilidad inmediata. Rapido	Hora Pico Demora por Trancones	Conocer Bien las Rutas para usar vias Alternas
Ingreso al Vehiculo	Vehiculo Limpio	Socio, 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

Fase ciclo del servicio	Requerimiento cliente (expectativa)	Situación actual (Falencias)	Plan de mejoramiento
Llegada al local de camisa)	Variedades de estilos, Tallas, colores, local amplio	local pequeño, Poca variedad de tallas	ampliar el local y ordenar mas tallas
Provar la prenda	Amplitud en el Provador, silla, espejo	falta silla	colocar sillas en los Provadores
Provar otra prenda	empleados a disposición amabilidad	Poca amabilidad	Realizar capacitaciones a los empleados para un mejor ambiente
Pagar	varias cajeras, Fila rapida, facilidad de pagos	no Hay datafono y Pocas cajeros	conseguir datafono y mas cajeros



Fase ciclo del Servicio	Requerimientos del cliente	Situacion actual	Plan de mejoras
Parqueadero del local	Es amplio y comodo	Sin vigilancia	contraten un vig
ingreso al local	Que haya amabilidad	ocupados en otras labores del almacen	contrata una persona que direccione
Elegir prenda	que haya inventario colores y tallas	ofrecen tallas no solicitadas	Que hay buen inventario
cancelar	hay muchas formas de pago	demora en la facturacion	contratar personas para esta labor

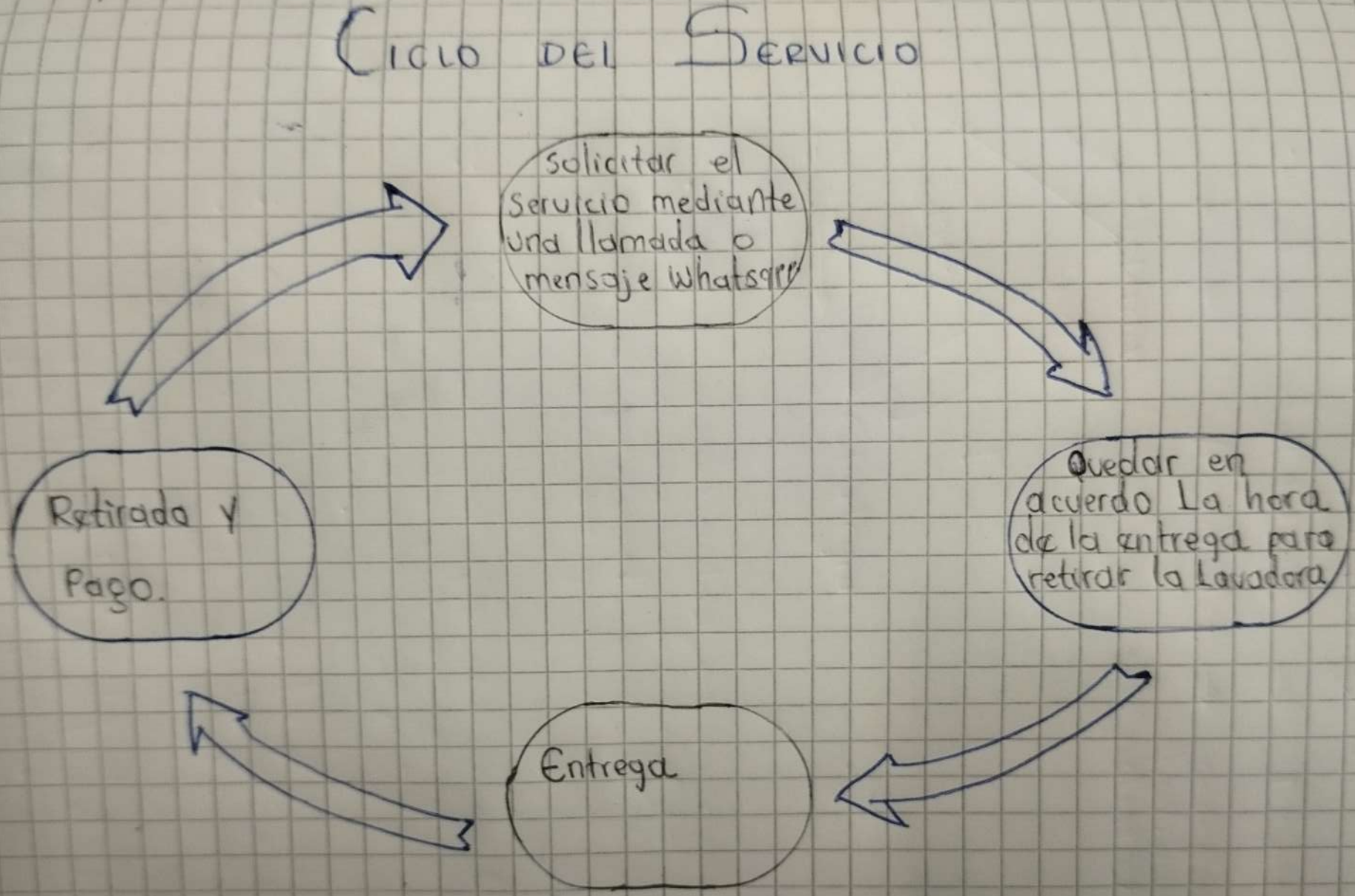


Tornillos y Partes
Siendo La MAYORISTA de Los COLOMBIANOS

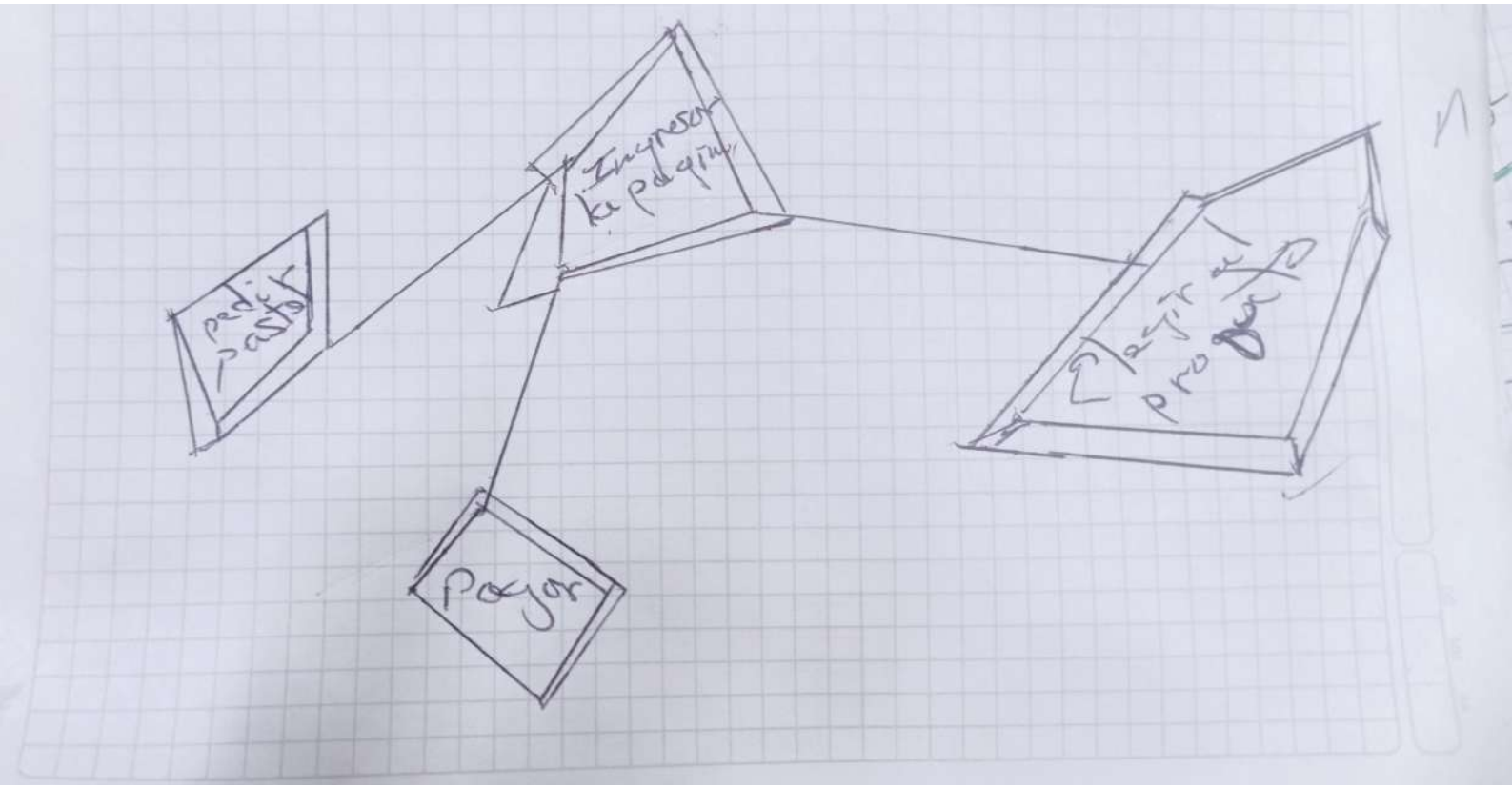
Matríz del servicio

Fase ciclo del servicio.	Requerimientos clientes (expectativas)	Situación Actual (Falencias)	Plan de Mejoramiento.
Solicitar el servicio mediante una llamada o mensaje WhatsApp	Tener la disponibilidad de maquinas.	- Movilidad y rapidez	Mantener un stock de una cantidad que no se le diga a un usuario que no hay.
Quedar en acuerdo la hora de entrega Para retirar una Lavadora	Llegada a tiempo coordinado. según disponibilidad del usuario.	Trancones en la vía - La persona que tiene la lavadora la demoró	Preveer los tiempos del punto A al punto B. - Hacer el llamado con anticipación antes de llegar a la dirección para saber si esta en casa.
Entrega.	- Que quede bien conectada. - dejarla limpia y en condiciones de uso.	- Ruidos. de desgastes. - Conectore de energía y toma de agua defectuoso	- Mantenimientos de las lavadoras. y verificar su estado. - hablar con los usuarios el reemplazo de las llaves defectuosas. - hablar con los usuarios el reemplazo de conectores electricos
Retirada y Pago.	- Coordinar el momento que ya el usuario termine. - Recibir el pago tener varios medios de recibir el dinero.	- No contestan el teléfono. - tener deUvetas. de dinero. - Actitud	- Pedir más de 2 números de contactos. y tener los datos reales. del Usuario. - Preguntar si van a pagar por transferencia o en efectivo. -

Ciclo del Servicio



Fase	Requerimiento (Expectativas)	Situación actual (Falencias)	plan de mejoramiento
Solicitar orden	Variedades en postres de pasteles de sabores y tamaños	Pocas vitrinas y no hay espacio para más variedades	Tener más espacio en vitrinas para dar más variedades.
Ingresar a la página	que el ingreso sea rápido y fácil de navegar	Fotos a poco opacas sin suficiente luz	Cambiar el fotografo Tener mejor enfoque de luz en las fotos
Elegir el producto	que el producto sea el adquirido	no están los precios del producto	que se enfoque en dar los precios del producto y cómo pago imagen
pagar	facilidad de pago que sea seguro y confiable	plataforma poco confiable	tener una plataforma mas confiable y segura


Pagar

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

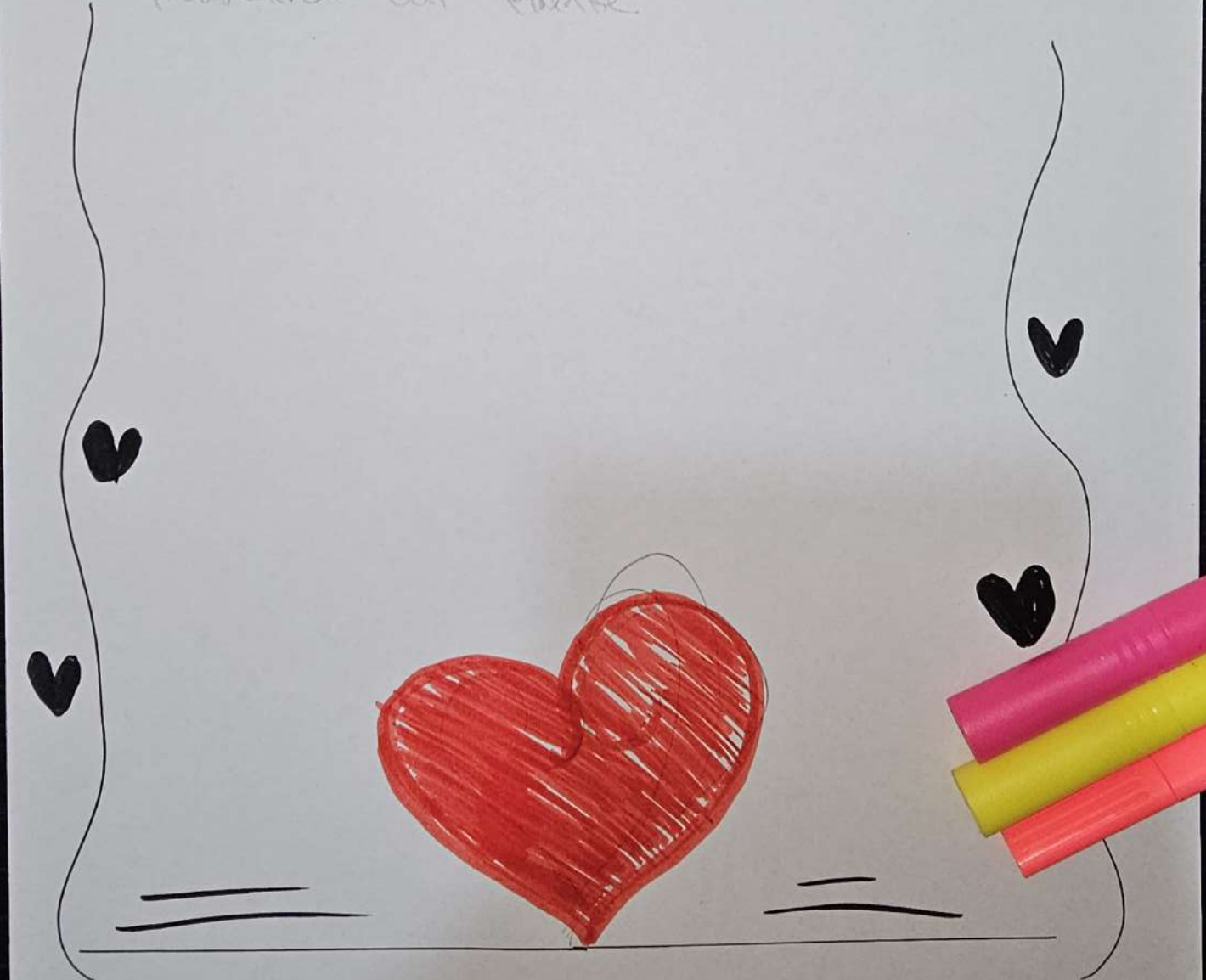
Demostracion → Si es posible ofrecer una forma el Celular, resaltar Caracteristicas especiales y responde a Cualquier pregunta q' el cliente pueda tener.

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.

