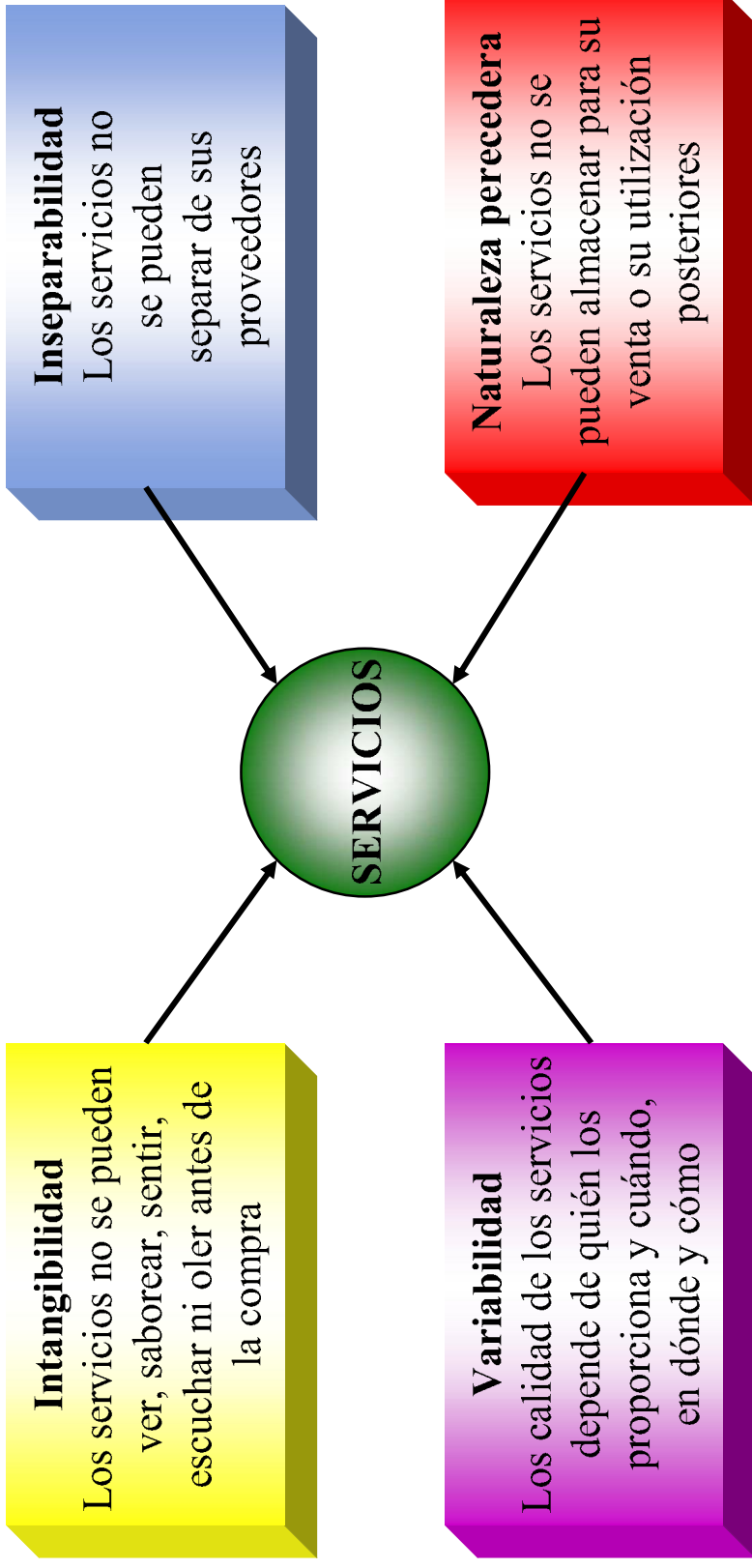




Diseño del Producto (Servicios)

Naturaleza y características de un servicio



Fuente: Kotler y Armstrong (1998)

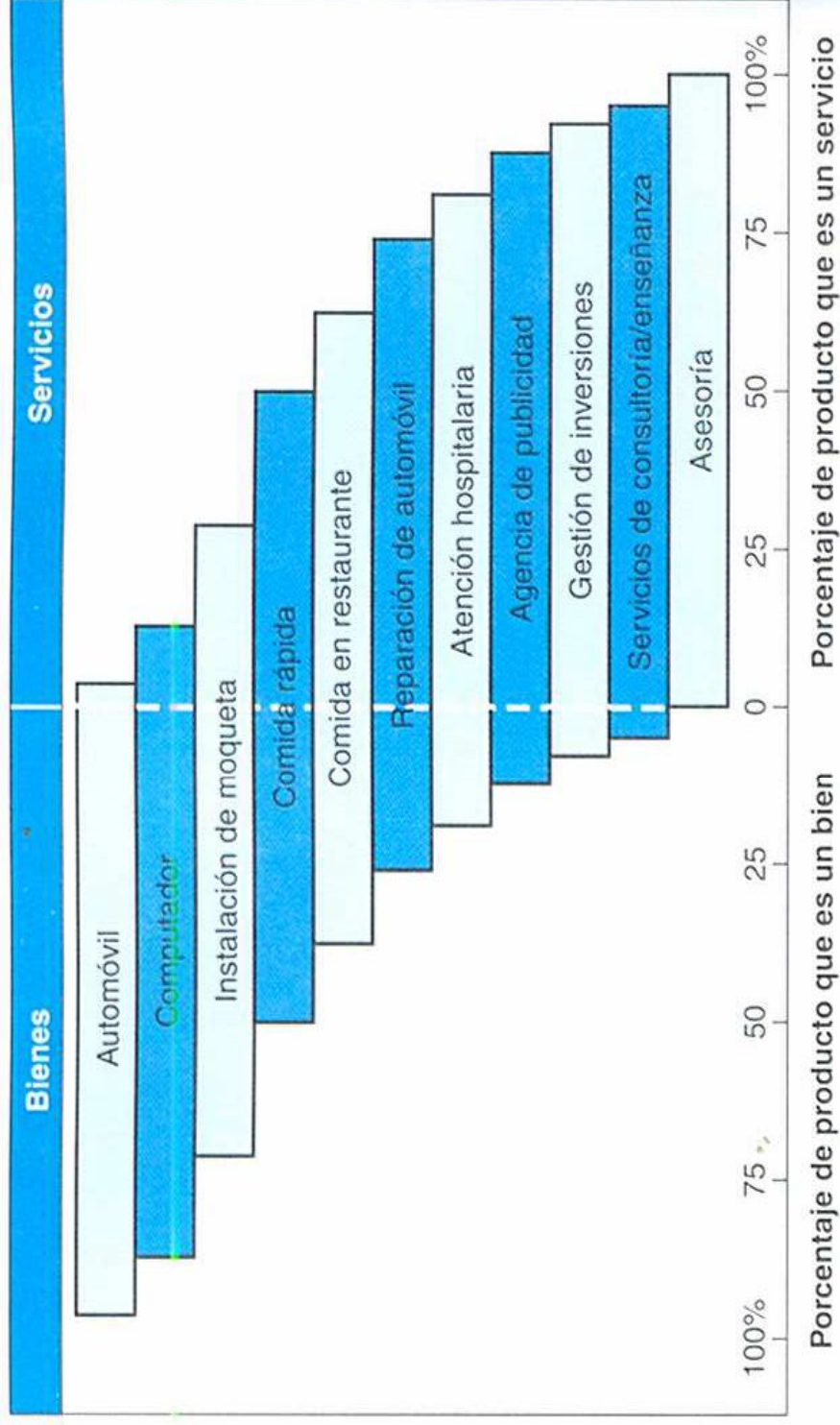
FACILITADOR: LIC. ESP. MIGUEL OLIVEROS



Diseño del Producto (Servicios)

Gama de servicios de un producto

Fuente: Heizer y Render (2001)



FACILITADOR: LIC. ESP. MIGUEL OLIVEROS



Diseño del Producto (Servicios)

Contextos organizacionales de la gerencia de
operaciones de servicio

Empresa de servicios:

Es la gerencia de organizaciones cuyo negocio principal exige interacción con el cliente para producir el servicio.

- **Servicios con base en instalaciones.**
- **Servicios con base *in situ*.**

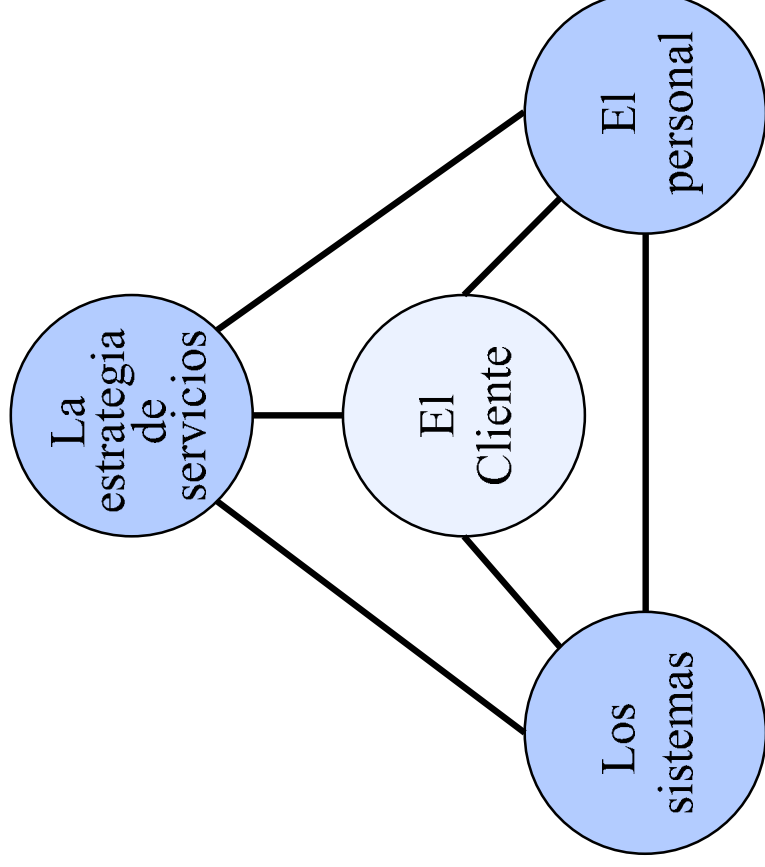
Servicios internos:

Es la gerencia de servicios requerida para prestar soporte a las actividades de la organización en su totalidad.



Diseño del Producto (Servicios)

Visión contemporánea de la gerencia de servicios



Fuente: Chase, Aquilano y Jacobs (2000)

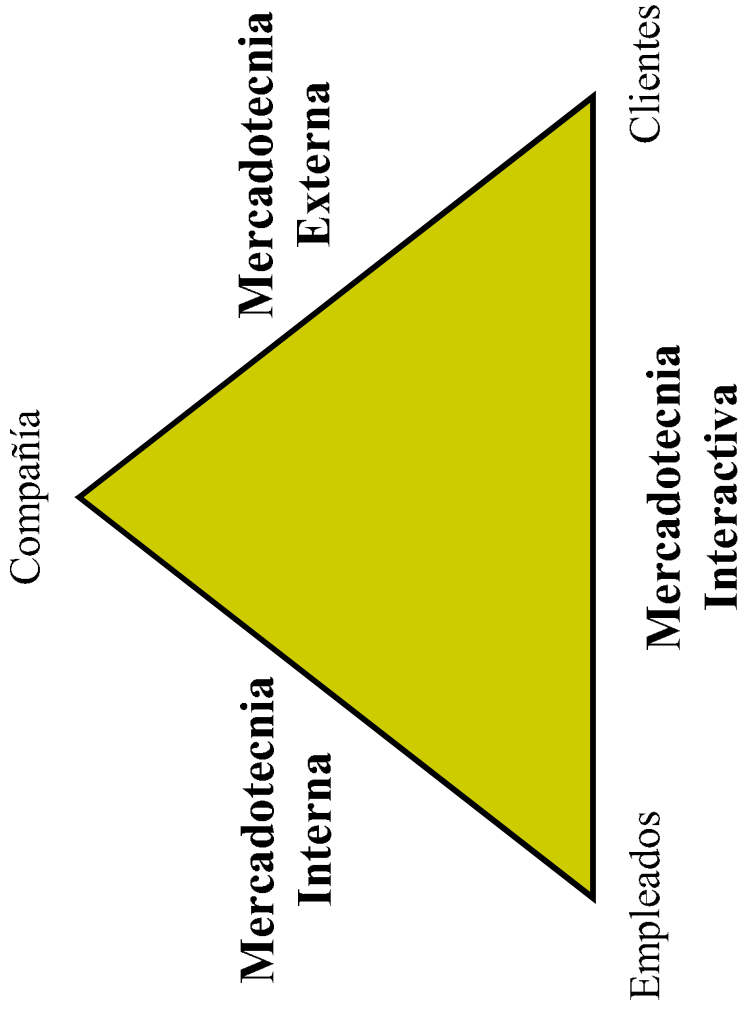
FACILITADOR: LIC. ESP. MIGUEL OLIVEROS



Diseño del Producto (Servicios)

Mercadotecnia de Servicios

Fuente: Kotler y Armstrong (1998)





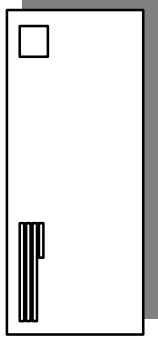
Diseño del Producto (Servicios)

Clasificación Operacional de los Servicios

Alto grado de contacto con el cliente



Bajo grado de contacto con el cliente



Contacto con el cliente: se refiere a la presencia física del cliente en el sistema.

Creación del servicio: se refiere al proceso laboral que se realiza para proveer el servicio en sí.

Grado de contacto: se puede definir aproximadamente como el porcentaje de tiempo que el cliente debe estar en el sistema en comparación con el tiempo total que toma prestar el servicio al cliente.



Diseño del Producto (Servicios)

El Diseño de Organizaciones de Servicios

Visión Estratégica de Servicio:

Heskett, J. citado por Chase, Aquilano y Jacobs (2000)

- 1.- Identificación del mercado objetivo. ¿quién es el cliente?.
- 2.- Concepto de Servicio. ¿cómo se diferencia el servicio en el mercado?
- 3.- Estrategia de Servicio. ¿Cuál es el paquete de servicios y el enfoque operacional del servicio?
- 4.- Sistema de entrega del Servicio. ¿cuáles son los procesos, el personal y las instalaciones mediante los que se crea el servicio?



Diseño del Producto (Servicios)

El Diseño de Organizaciones de Servicios

Factores que distinguen el diseño y desarrollo de un servicio del desarrollo de un producto manufacturado típico:

- 1.- El proceso y el producto se desarrollan simultáneamente.
- 2.- Los equipos y software de soporte se pueden proteger con patentes y derechos de autor, la operación de servicio no.
- 3.- El paquete de servicio es el principal resultado del proceso de desarrollo.
- 4.- Muchas de las partes del paquete se definen mediante el entrenamiento de sus trabajadores.
- 5.- Muchas organizaciones de servicio pueden cambiar su oferta de la noche a la mañana.



Diseño del Producto (Servicios)

El Diseño de Organizaciones de Servicios

Estrategia de servicio:

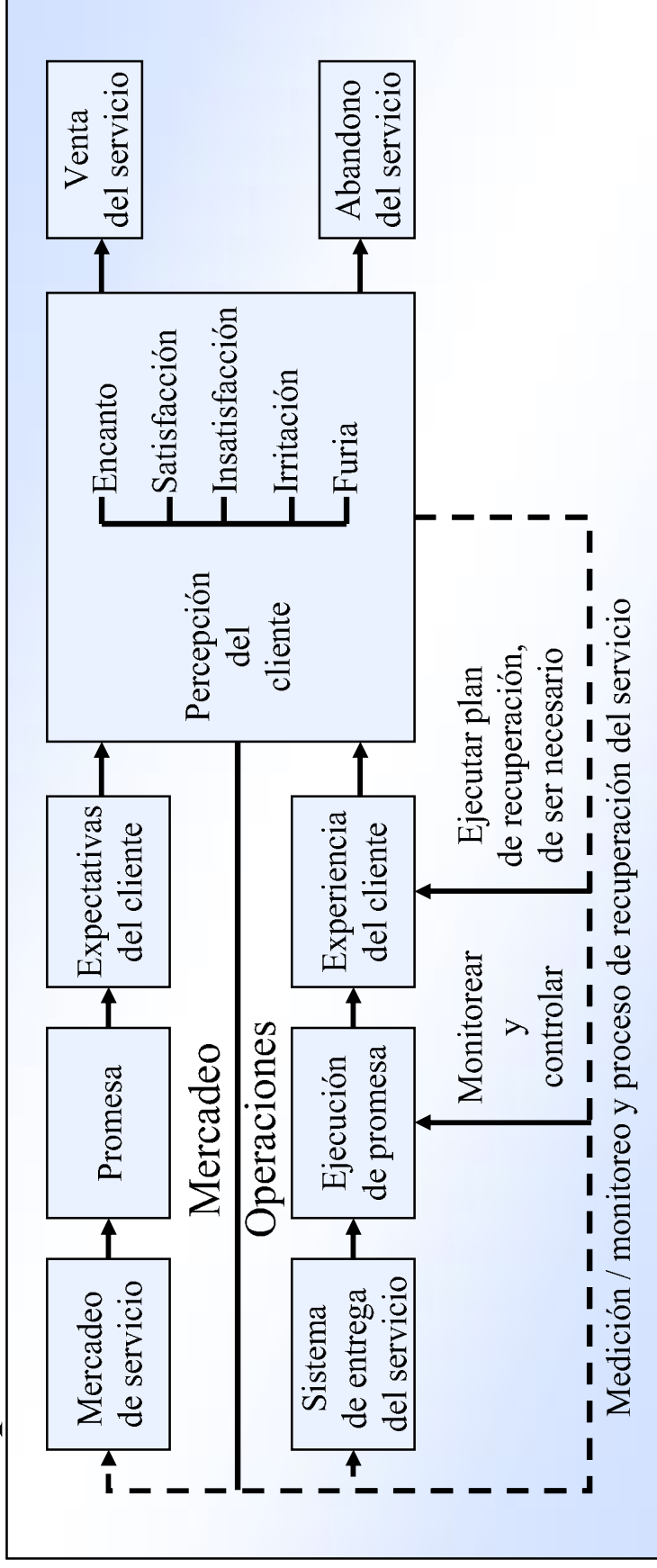
- 1.- Tratamiento del cliente en términos amistosos y asistenciales.
- 2.- Velocidad y conveniencia de la entrega del servicio.
- 3.- Precio del servicio.
- 4.- Variedad de servicios.
- 5.- Calidad de los bienes tangibles esenciales para el servicio o que acompañan a éste.
- 6.- Habilidades únicas que constituyen la oferta de servicio.



Diseño del Producto (Servicios)

El Diseño de Organizaciones de Servicios

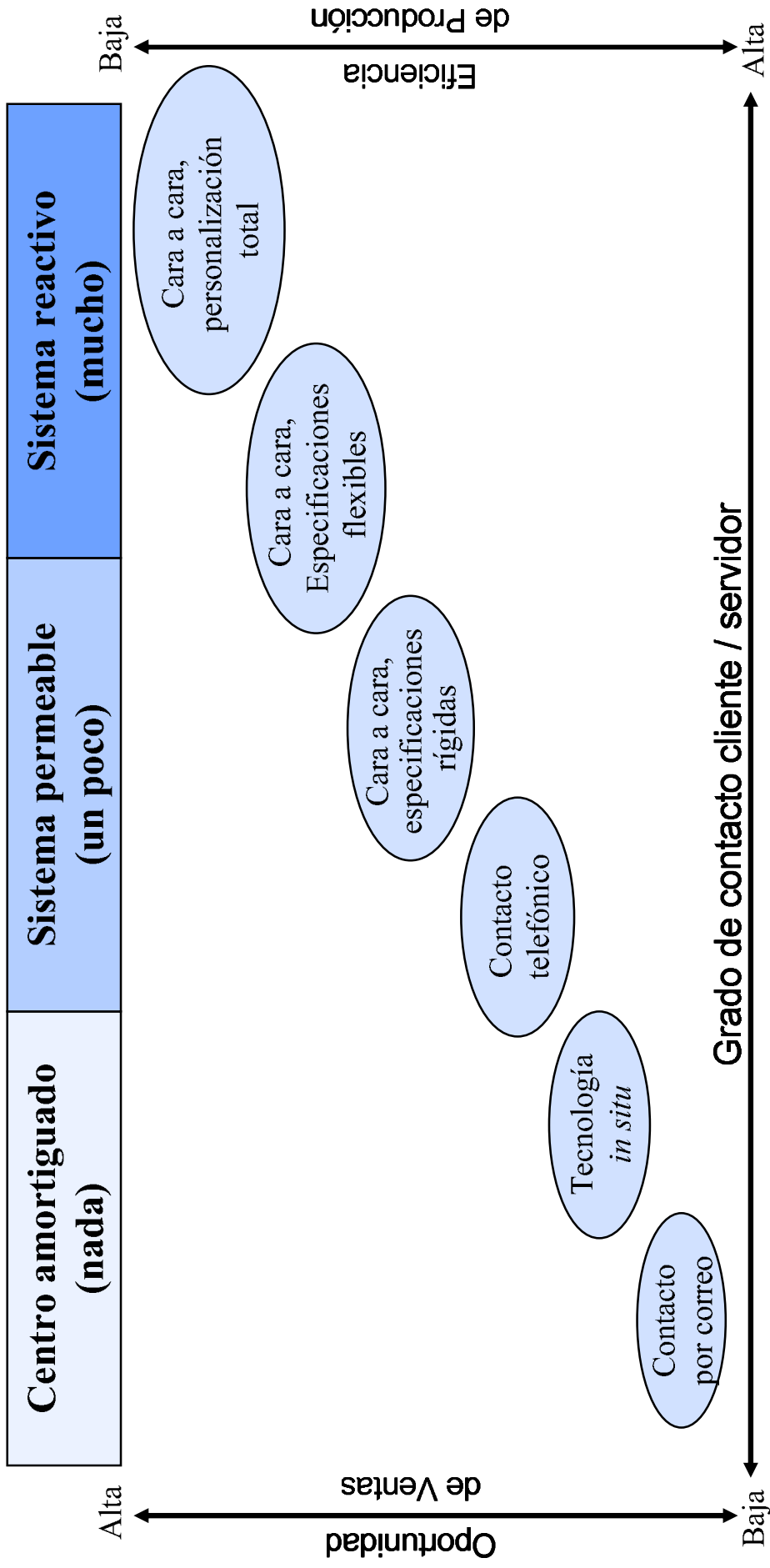
Integrar mercadeo y operaciones para lograr una ventaja competitiva:





Diseño del Producto (Servicios)

Matriz de Diseño de un Sistema de Servicios

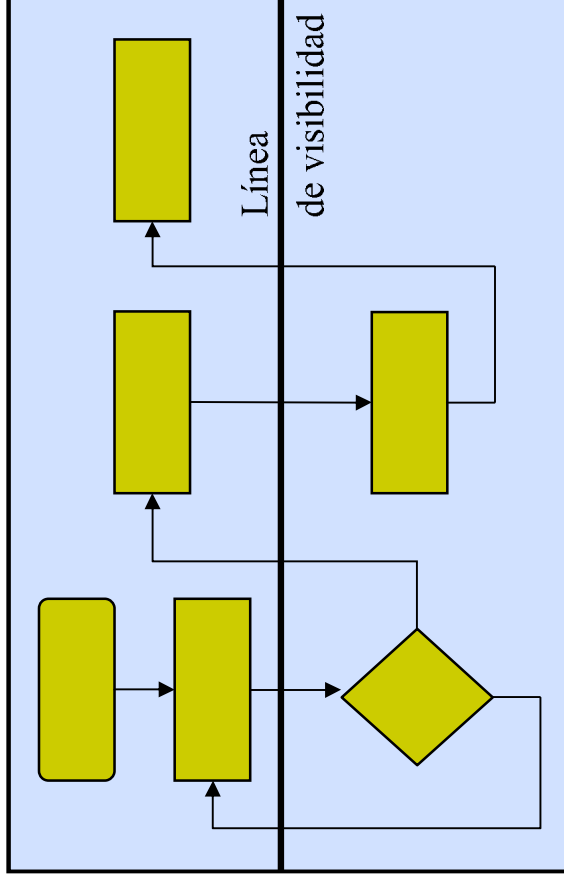




Diseño del Producto (Servicios)

Esquema del Servicio y Prevención de Fallas

Esquema del Servicio:



Prevención de Fallas:

Poka-yokes:

1. Métodos de alerta.
2. Métodos de contacto físico o visual.
3. Método de las TRES T:
 - a) La Tarea por realizar.
 - b) El Tratamiento dado al cliente.
 - c) Las características Tangibles o ambientales de la instalación de servicios.



Diseño del Producto (Servicios)

Diseños de Servicio

Siete características de un sistema de servicios bien diseñado:

1. Cada elemento del sistema de servicio es consistente con el enfoque operacional de la firma.

2. Es amigable para el usuario.

3. Es sólido.

4. Está estructurado de tal manera que su gente y sus sistemas puedan mantener fácilmente un desempeño consistente.

5. Provee enlaces efectivos entre las oficinas

trasera y delantera, de modo que nada se pierda.

6. Maneja la evidencia de la calidad de servicio de tal forma que los clientes perciban el valor del servicio suministrado.

7. Es efectivo con relación al costo.

- El método de línea de producción

- El método de autoservicio

- El método de atención personalizada



FACILITADOR: LIC. ESP. MIGUEL OLIVEROS



Diseño del Producto (Servicios)

Garantías de Servicio como impulsores del diseño

Para que exista una buena garantía de servicio, éste debe ser:

- 1.- Incondicional (sin letra pequeña).
- 2.- Significativo para el cliente (La compensación cubre por completo la insatisfacción del cliente).
- 3.- Fácil de entender y comunicar (tanto para los empleados como para los clientes).
- 4.- Fácil de invocar (se debe suministrar proactivamente).