

Desarrollo y Diseño del Servicio

Retos del diseño de servicios

- Se destacan 4 riesgos mas comunes al describir el servicio con palabras:
 - Simplificación excesiva (las palabras resultan inadecuadas para describir un sistema de servicio completo.
 - Que resulte incompleto: al ser descritos se omiten muchos detalles del servicio con los cuales no esta familiarizado.

Retos del diseño de servicios

- Riesgo a la subjetividad: Cualquier persona que describe un servicio con palabras estará perjudicada por las experiencias personales y el grado de exposición al servicio.
- La interpretación sesgada: cuando se diseñan servicios que nunca antes se habían implementado.

Desarrollo de nuevos servicios

- Cuando son introducidos mediante los pasos de un marco de trabajo estructurado en torno a la planificación, tiene mayor probabilidad de éxito.
- El nuevo servicio debe contar con:
 - Objetivo no subjetivo
 - Preciso no vago
 - Conducidos por hechos no por condiciones
 - Tiene que ser metodológico no filosófico.

Etapas del desarrollo de nuevos servicios

Planeación frontal

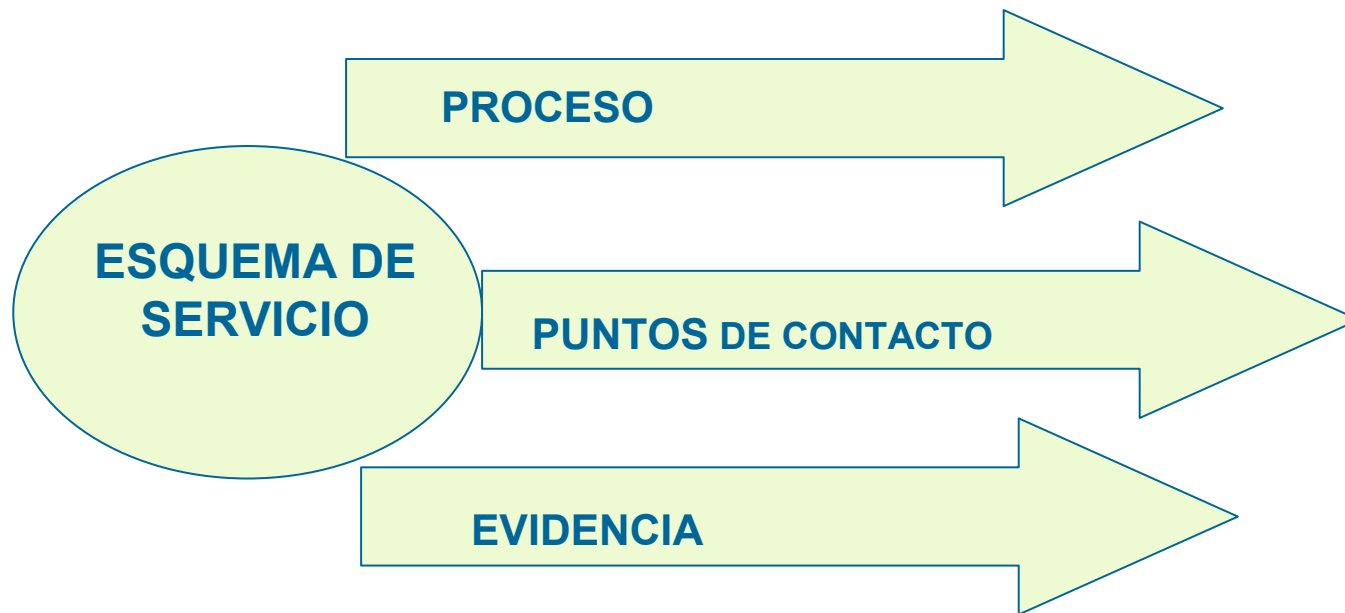
1. Desarrollo o revisión de la estrategia de negocio
2. Estrategia de desarrollo de un nuevo servicio
3. Generación de la idea (tamizar ideas para la nueva estrategia de servicio)
4. Desarrollo y evaluación del concepto (Prueba del concepto con clientes y empleados)
5. Análisis del negocio (prueba de rentabilidad)

Etapas del desarrollo de nuevos servicios

Implementación

1. Desarrollo y prueba del servicio (Conducción de la prueba del prototipo de servicio)
2. Prueba del mercado (prueba del servicio y otros elementos de la mezcla de marketing).
3. Comercialización
4. Evaluación posintrodutoria

Qué es el esquema de servicio?



Componentes de un Esquema de Servicio

- Se compone de:
 - Acciones de los clientes
 - Acciones en escena de los empleados de contacto
 - Acciones tras bambalinas de los empleados de contacto
 - Procesos de apoyo

Área de acciones de los clientes y de los empleados

- Opciones
- Actividades
- Interacciones que efectúa el cliente al momento de comprar:
 - llamadas, citas cara a cara.
- Hay 2 áreas de acción de los empleados que son los pasos y actividades que efectúa el empleado de contacto visible para el cliente, “acciones de empleados en escena”

Área de acciones de los clientes y de los empleados

- Acciones de apoyo para