

Visión Estratégica del negocio del servicio

Naturaleza de la visión

- Tiene que ver mas con la actitud que con la estrategia del negocio.
- Se debe orientar al diseño de estrategias centradas en la atención al cliente, trato amable y cortesía.

Elementos de la visión estratégica del negocio

- Segmentos del mercado meta
- Concepto de servicio
- Estrategia operativa
- Sistema de entrega de servicio

Segmento de mercado meta

- Cuáles son las características comunes de los segmentos de mercado meta?
- Qué dimensiones pueden ser utilizadas al segmentar el mercado meta?
 - Geográfica, psicográfica, demográfica..
- Qué necesidad tiene cada uno?
- Que tan bien servidas están?
- De que forma?
- Por quién?

Concepto de servicio

- Cuáles son los elementos importante del servicio a ser provistos en términos de resultados para los clientes?
- Cómo se supone que éstos elementos serán percibido por el segmento de mercado meta?

Estrategia operativa

- Operaciones, finanzas, marketing, recursos humanos, control, etc...Cuál es el más importante en la estrategia?
- Dónde se realizaran las mayores inversiones?
- Cómo serán controladas la calidad y el costo?

Sistema de estrategia de servicio

- Rol del personal, tecnología, equipo, instalaciones, layout, etc. ..Qué elementos es el más importante para el sistema de entrega del servicio?
- Cuáles serán los estándares de calidad?
- Provee barreras de entrega a la competencia?
 - “Se puede copiar el producto pero no así el servicio”

Rentabilidad del servicio

- El desarrollo de la visión se debe centrar en la rentabilidad del servicio para el negocio.
- Que produzca utilidades en forma sostenible, trayendo beneficios para sus accionistas, empleados y clientes leales.



Diseño e implementación de estrategia de Servicio



Decameron Aquarium

Estrategia de servicio

- Las estrategias no se deben concebir en términos de funciones, sino en empresas de servicios misma como un sistema integral y su entorno.
- Anuentes al sistema cambiante y en búsqueda de lograr el aprovechamiento de las oportunidades.



Estrategia de servicio

- Las estrategias de la empresa también podrán ir dirigidas a aspectos asociados con la administración del cliente, buscando formas de relación que modifiquen sus percepciones, comportamientos y participación en la entrega de servicios.



Estrategia de servicio

- Se requiere definir estrategias encaminadas a integrar el sistema de entrega del servicio, de manera que la estrategia operativa este alineada eficazmente con las inversiones, activos e instalaciones del negocio.

Estrategia de servicio



- Es crucial el desarrollo de estrategias relacionadas con la administración del talento humano de la organización, de manera que la empresa pueda contratar, desarrollar, motivar y retener a los mejores elementos que harán posible el éxito de las estrategias emprendidas en las áreas descritas.

Dimensiones y fuentes para generación de estrategias

- Diseño del resultado del servicio
- Administración del cliente
- Desarrollo de la estrategia operativa para crear valor
- Integración del sistema de entrega de servicio con la estrategia operativa
- Desarrollo de la estrategia de Recursos Humanos

Diseño del resultado del servicio

- Estrategias que podemos desarrollar:
 - Provisión de evidencia tangible para un servicio esencialmente intangible.
 - Personalización de un servicio típicamente estándar
 - Estandarización de un servicio típicamente personalizado

www.fiestainn.com

Administración del cliente

- Formas de Administrar la demanda
- Administración de las expectativas del cliente
- Reducción de los riesgos percibidos por el cliente
- Participación del cliente en la entrega del servicio
- Desarrollo de las relaciones de membresía con los clientes
- Requerimientos de esfuerzos con el cliente
- Reducción o incremento del personal de contacto en la entrega del servicio
- Administración de la lealtad entre clientes, empleados y la firma

Desarrollo de la estrategia operativa para crear valor

- Énfasis en el uso de tecnología
- Desarrollo de redes de comunicaciones o relaciones
- Administración de la capacidad de la demanda
- Precio por utilización de capacidad
- Utilización efectiva de recursos compartidos para dos o más servicios

Integración del sistema de entrega de servicio con la estrategia operativa

- Agrupamiento de lugares para lograr impacto de mercado
- Localización de instalaciones cerca de los clientes
- Diseño del sistema de servicio con aseguramiento de calidad
- Desarrollo de alternativas de baja inversión

Desarrollo de la estrategia de Recursos Humanos “gestión del talento humano”

- Empleados seleccionados cuidadosamente como los grupos de clientes.
- Facultamiento con límites de los empleados
- Eliminar políticas rígidas que interfieran con la habilidad del personal.
- Inversión de desarrollo humano vs rotación de personal y costos de entrenamiento.
- Creación de oportunidades para niveles de compensación inusuales.

Asignación de Caso

Pag. 81 “Cómo poner a trabajar la cadena de utilidad en el servicio”