

TEMA 7 - La calidad en el servicio -

Ejercicios de la página 70:

*** ¿Por qué Envaplastic está en un sector muy competitivo?**

Hay una gran cantidad de empresas en el mismo sector que fabrican todos prácticamente los mismos productos, siendo el sector muy competitivo.

*** ¿Qué consecuencias tiene para la empresa esta situación?**

En los últimos años ha disminuido el número de pedidos como consecuencia de que los clientes han empezado a diversificar sus compras, teniendo cada cliente unos 4 a 5 proveedores del envase.

*** ¿Qué se les ocurre hacer a la gerente y al director comercial para mejorar su posición?**

Ofrecer un servicio de asistencia técnica a los clientes.

*** ¿En qué consistirá a partir de ahora la diferencia entre Envaplastic y sus competidores?**

Ofreciendo un servicio que no tienen las demás empresas.

Ejercicios de la página 76:

*** ¿Qué son las cartas de Servicios?**

Una carta de servicios es un documento público en el que una administración se compromete a prestar un servicio de acuerdo con unas características prefijadas.

*** ¿Cuáles son los dos tipos de cartas de servicios?**

a) Las cartas genéricas (carta del ciudadano, Carta del Contribuyente, Carta del consumidor, Carta del paciente, Carta del viajero, etc.)

b) Las cartas de servicio propiamente dichas (Carta de la Policía Local, Carta de servicio de bibliotecas, Cartas de los servicios de atención al Ciudadano, Carta de servicios de formación.)

Ejercicios de la página 77:

1) Define la oferta de servicios que crees que deberá tener el nuevo hotel.

* Piscina

* Sala de fiestas

* Boutique

* Pistas de Tenis.

2) Define las especificaciones que debe tener cada uno de los servicios incluidos en la oferta.

* Piscina:

- 200 m² de superficie.
- Agua depurada con la tecnología más avanzada.
- 20 Duchas individuales con vestíbulos.
- 10 Vigilantes para la máxima seguridad.

* Sala de fiestas:

- 5.000 Vatios de sonido.
- 1.500 Vatios de iluminación.
- 3 Salas con diferente música.
- 18 Barras para un servicio rápido.

* Boutique.

- 128 Modelos distintos.
- Reposición de prendas automáticas.
- Posibilidad de pago con tarjeta de crédito.
- Trato amable y personalizado.

* Pistas de Tenis.

- 5 pistas de tenis profesionales.
- Posibilidad de alquilar las raquetas y pelotas
- Tiendas in Situ de repuestos
- Suelo antideslizante.

Ejercicios de la página 78:

1) Empresas de servicios.

Identifica 5 empresas de servicios de tu localidad o próxima a ella.

- Transportes Abarín.
- Caja Murcia.
- Alejandra esteticien.

- Recogida de basuras.

- Telefónica.

a) ¿Que tipo de servicios ofrecen?

- Transporte de todo tipos de mercancías a cualquier país.

- Servicios hipotecarios, plazos fijos, etc.

- Limpieza de cutis, depilación por láser, etc.

- Servicio público de recogida de la basura doméstica.

- Servicio de comunicación por Voz, Fax y Datos.

b) ¿A quien dirigen sus servicios?

- Al empresario que mueve mucha cantidad de genero o productos.

- El resto de opciones va dirigido al público en general.

2) El servicio en la industria.

Trata de encontrar en tu localidad una empresa industrial que fabrique productos y además ofrezca algún tipo de servicio a sus clientes.

Dulces artesanos, “ El Turro”.

*** ¿Que servicio ofrece?**

Servicio de reparto a domicilio aun estando fuera de la misma localidad.

*** ¿Por qué ha decidido ofrecer ese servicio?**

Para aumentar su calidad y dar un servicio diferenciador a cualquier empresa del sector.

*** ¿Que ventajas le reporta este servicio?**

Ser los números 1 en España y haber recibido y ganado importantes premios a escala nacional.

3) Necesidades y expectativas de los clientes.

Imagina que te diriges a comer a un restaurante de un pueblo turístico de montaña.

*** ¿Cuales son tus necesidades como cliente?**

- Zona de no fumadores

- Gran variedad de comida

- Precios asequibles

- Tranquilidad

- Pulcritud.

*** Si no se cumplen esas necesidades, ¿irás al restaurante?**

- No, si encuentro otro restaurante.

*** ¿Cuales son tus expectativas?**

- Local climatizado.

- Comida de calidad.

- Buen sabor de los alimentos.

4) Definición de la oferta de servicios.

Imagina que eres el gerente de un centro cultural. Define cuál será tu oferta de servicios al público.

- Posibilidad de contratar guías cualificados.

- Luz Blanca apropiada para el resalte de las obras.

- Sistema de calefacción y humidificación apropiadas para las obras.

- Aparcamientos públicos.

5) Componentes de la calidad en el servicio.

Identifica 5 casos en los que, como cliente, no hayas quedado satisfecho de la prestación de un servicio, por falta de:

*** Cortesía.**

En la sanidad pública.

*** Profesionalidad.**

Neumáticos Lucas.

*** Comunicación.**

Teléfono Robelauto.

*** Seguridad.**

El Rastro de Madrid.

Comprueba lo que sabes de la página 78:

1) No pertenece al sector servicios:

b) Una tienda de juguetes.

2) Las expectativas de los clientes son:

b) Lo que el cliente espera del servicio.

3) Corresponde a un servicio añadido ofrecido por la empresa para diferenciarse de a competencia:

c) La entrega a domicilio de los billetes de avión por parte de las agencias.

4) Cuando las expectativas de un cliente no se llegan a cubrir:

b) El cliente queda insatisfecho

5) Los servicios:

b) Deben de tener especificaciones.

6) La calidad de un servicio depende fundamentalmente de:

c) Del cumplimiento de las expectativas de los clientes.

7) No es un componente de calidad de servicio:

a) El número de personas de la empresa.

8) El primer paso que debe dar una empresa para diseñar un servicio es:

b) Conocer las necesidades y expectativas de los clientes.

9) Las expectativas de los clientes pueden conocerse a través:

a) Sus reclamaciones

10) Un ejemplo de capacidad de respuesta del servicio es:

c) El cumplimiento de los plazos previstos en el contrato.

José Joaquín Martínez Gómez -- 1º Grado medio de equipos de consumo -- Página 5 de 5