

Desarrollo de marco de  
referencia de los servicios

# Categorizacion de los servicios

- # Procesamiento de personas: acciones tangibles para los cuerpos de las personas. (transporte, cirugia, cabello).
- # Procesamiento de poseciones: acciones tangibles para los bienes y otras posesiones fisicas. (carga aerea, cortado del cespced, pintura).

[www.rrhh-web.com](http://www.rrhh-web.com)

# Categorización de los servicios

- # Procesamiento del estímulo mental:  
acciones intangibles dirigidas a las mentes de las personas  
(Telecomunicaciones, radio, T.V educación).
- # Procesamiento de información:  
acciones intangibles dirigidas a activos intangibles (seguros, banca)

[www.rrhh-web.com](http://www.rrhh-web.com)

# Implicaciones del servicio

## # Beneficio del servicio

- Consiste en identificar el objetivo del servicio y examinar como se modifica o se cambia mediante.
- A qué negocio nos dedicamos?

## # La conducta y las experiencias del cliente

- Experiencias con el personal de servicios
- Apariencias y características de las instalaciones del servicio.
- Intercacciones con el equipo de autoservicio.

[www.rrhh-web.com](http://www.rrhh-web.com)

# Implicaciones del servicio

## # Canales alternativos

- En muchos casos no se requiere la presencia del cliente puesto que el servicio se puede dar a distancia (servicios bancarios por telefono, Net)

## # Diseño de la fabrica de servicio

- Si el cliente necesita ir personalmente a la fabrica de servicio, esta debe ubicada y diseñada comodamente para el cliente.

[www.rrhh-web.com](http://www.rrhh-web.com)

# Clasificaciones adicionales del servicio

- # En qué forma se proporciona actualmente el servicio?
- #Cuál es la naturaleza de la demanda del servicio?
- # Cuáles son los atributos de la experiencia del servicio?
- # Que tipo de relación tiene la organización de servicio con sus clientes?

[www.rrhh-web.com](http://www.rrhh-web.com)

Si deseas bajar esta presentación en formato PDF, powerpoint o si quieres conocer más sobre empleo, recursos humanos y gestión empresarial, visita la página:

**[www.rrhh-web.com](http://www.rrhh-web.com)**