

Administración de la Demanda

www.rrhh-web.com

Control de la capacidad

- La capacidad productiva de una organización se determina por las instalaciones físicas del lugar (hoteles, clínicas médicas, anaqueles)
- La otra se refiere al equipo (secadores para el cabello, teléfonos, reparación y mantenimiento), entre otras.

www.rrhh-web.com

Control de la capacidad

- En una operación de servicio bien diseñada y administrada la capacidad de las instalaciones, el equipo de apoyo y el personal
- Hay que considerar los tiempos de procesamientos para las personas son mas variables que para las cosas, por lo que hay niveles distintos de preparación.
- Los tiempos de diagnóstico y tratamientos varian de acuerdo al cliente.

www.rrhh-web.com

El nivel de capacidad

- Consideraciones de la capacidad en horas o fechas pico, afin de satisfacer las demandas del cliente en el servicio.
- Ejm.
 - Aumentar sillas y mesas extras en caso eventos.
 - Incrementar la capacidad de los aviones reduciendo espacio entre las piernas.

www.rrhh-web.com

Estrategias para ajustar la capacidad y equilibrarla con la demanda

- Programar el tiempo de paro durante los periodos de baja demanda
- Contratar empleados por hora
- Proporcionar a los empleados una capacitacion interfuncional

Identificación de los factores de determinación de la demanda

- Antes de establecer una estrategia del nivel de demanda, se debe de indentificar cuales son los factores que determinan la demanda durante un periodo especifico de tiempo.
- Aplicación de cuestionarios
- Registro e historial de la demanda
- Proyecciones de la demanda y analisis del ambiente
- Identificación de los segmentos de mercado

www.rrhh-web.com

Desgloce de la demanda por segmentos de mercado

- En base a los diferentes tipos de clientes y sus necesidades de compra, así como de sus exigencias, debemos considerar:
- Las citas y reservaciones
- Las ocasiones de urgencias
- Llegadas de imprevistos
- Horarios del día y flujo de efectivo (festividades)

www.rrhh-web.com

Estrategias para la administración de la demanda



www.rrhh-web.com

Condiciones y Consideraciones

La demanda excede la capacidad maxima disponible	Considerando que se puede perder el negocio
La demanda excede el nivel de capacidad óptimo	No se rechaza a nadie, pero es probable que los clientes perciban baja en el nivel de calidad
La demanda y la oferta estan bien equilibradas	Nivel de la capacidad obptima
La demanda esta bajo de la capacidad optima y los recursos disponibles no se utilizan a su maxima capacidad	Plantea el riesgo en ciertos casos de que la experiencia resulte decepcionante para los clientes.

Mezcla de los elementos de la mercadotecnia para modelar los patrones de la demanda

- 1. Varaciones del producto
 - Bajar el precio del producto que tiene relacion con el servicio (temporada baja de alquiler de autos)
- 2. Modificación del horario y ubicación de la entrega
 - No hacer ningun cambio sin importar el nivel de demanda
 - Variar las horas en que esta disponible el servicio (Ejm. Matine en el cine)
 - Ofrecer servicios a los clientes en una nueva ubicación (unidades moviles, librerias ambulantes)

www.rrhh-web.com

Mezcla de los elementos de la mercadotecnia para modelar los patrones de la demanda

- 3. Estrategias para la determinación del precio
 - Análisis de la curva de la demanda
 - Identificación del punto de equilibrio
 - Precios por temporada
 - Precios por cantidad de clientes
 - Precios por edad
- 4. Esfuerzo de comunicaciones
 - Utilizar los medios de publicidad para hacer recordis a los clientes (envío de tarjetas postales)

www.rrhh-web.com

Inventario de la demanda por medio de listas de espera y de reservaciones

- Control de la conducta del cliente mediante el sistema de listas de espera
 - Solución múltiple a los tiempos de espera
 - Mejoramiento de la operación del servicio
 - Cambios en las estrategias de recursos humanos
 - Mejoramiento del sistema de entrega orientados al cliente
 - Reservaciones
 - Al aceptar las reservaciones sirve para la preventa del servicio
- www.rrhh-web.com

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

www.rrhh-web.com