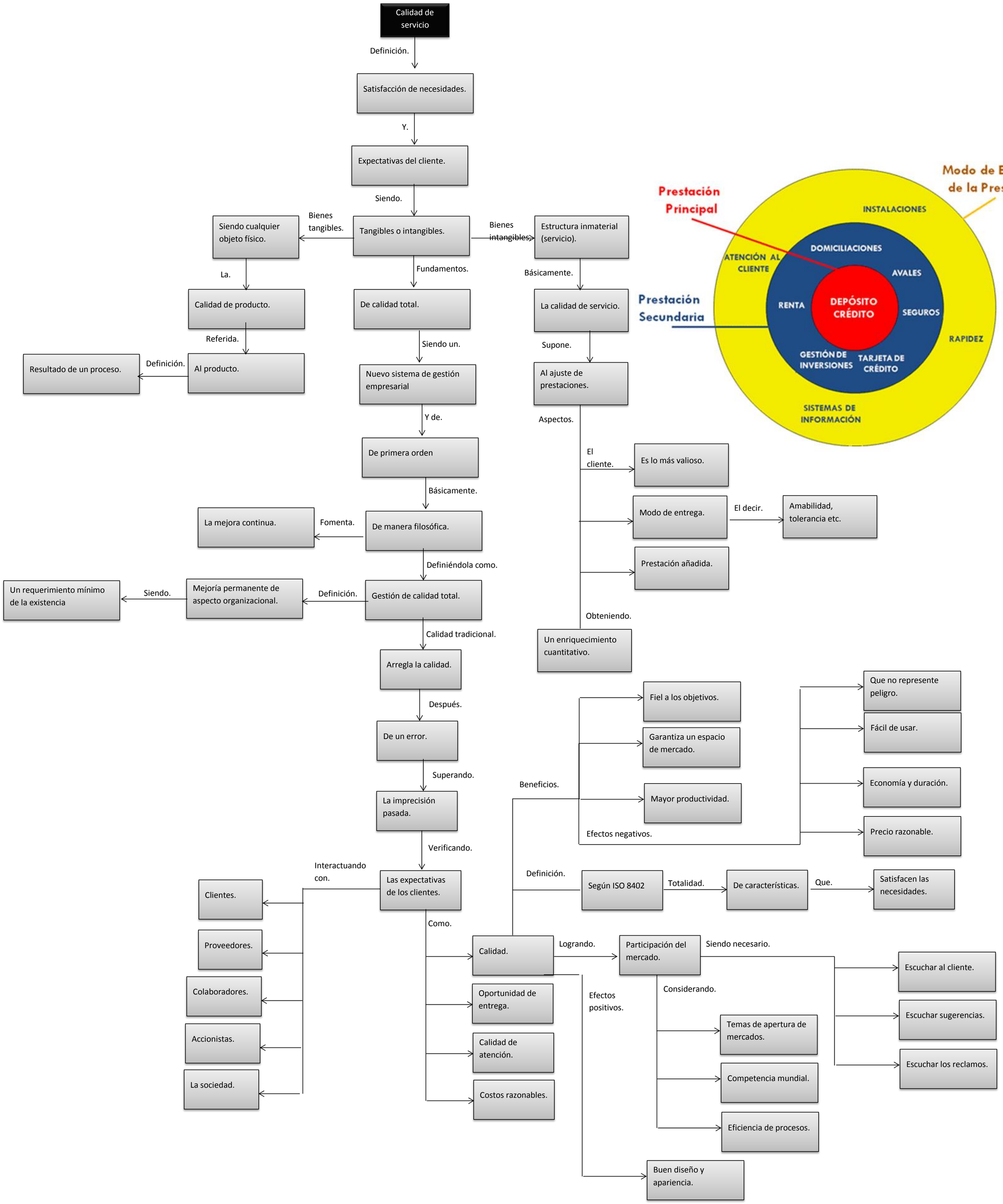
UNIVERSIDAD DEL SURESTE

"Pasión por educar"

Calidad en los servicios.

NUTRICIÓN.

- Enero 2021-abril2021
- Jorge Enrique Albores.
- Kevin Jasiel Cruz Rios.
- Unidad 1


Calidad de servicio
Definición.
Satisfacción de necesidades.
Y.
Expectativas del cliente.
Siendo.
Tangibles o intangibles.
Bienes tangibles.
Siendo cualquier objeto físico.
La.
Calidad de producto.
Referida.
Al producto.
Definición.
Resultado de un proceso.
Fundamentos.
De calidad total.
Siendo un.
Nuevo sistema de gestión empresarial
Y de.
De primera orden
Básicamente.
De manera filosófica.
Fomenta.
La mejora continua.
Definiéndola como.
Gestión de calidad total.
Definición.
Mejoría permanente de aspecto organizacional.
Siendo.
Un requerimiento mínimo de la existencia
Calidad tradicional.
Arregla la calidad.
Después.
De un error.
Superando.
La imprecisión pasada.
Verificando.
Las expectativas de los clientes.
Interactuando con.
Clientes.
Proveedores.
Colaboradores.
Accionistas.
La sociedad.
Como.
Calidad.
Oportunidad de entrega.
Calidad de atención.
Costos razonables.
Bienes intangibles.
Estructura inmaterial (servicio).
Básicamente.
La calidad de servicio.
Supone.
Al ajuste de prestaciones.
Aspectos.
El cliente.
Es lo más valioso.
Modo de entrega.
El decir.
Amabilidad, tolerancia etc.
Prestación añadida.
Obteniendo.
Un enriquecimiento cuantitativo.
Beneficios.
Fiel a los objetivos.
Garantiza un espacio de mercado.
Mayor productividad.
Efectos negativos.
Que no represente peligro.
Fácil de usar.
Economía y duración.
Precio razonable.
Definición.
Según ISO 8402
Totalidad.
De características.
Que.
Satisfacen las necesidades.
Logrando.
Participación del mercado.
Siendo necesario.
Escuchar al cliente.
Escuchar sugerencias.
Escuchar los reclamos.
Considerando.
Temas de apertura de mercados.
Competencia mundial.
Eficiencia de procesos.
Efectos positivos.
Buen diseño y apariencia.
Prestación Principal
Prestación Secundaria
Modo de Entrega de la Prestación
INSTALACIONES
DOMICILIACIONES
AVALES
SEGUROS
TARJETA DE CRÉDITO
GESTIÓN DE INVERSIONES
RENTA
DEPÓSITO CRÉDITO
ATENCIÓN AL CLIENTE
RAPIDEZ
SISTEMAS DE INFORMACIÓN