



Mi Universidad

Nombre del Alumno: Carlos Alberto Hernández Sánchez

Nombre del tema: la calidad en los servicios veterinarios

Parcial: 7°

Nombre de la Materia: control total de la calidad

Nombre del profesor: Lucero del Carmen García Hernández

Nombre de la Licenciatura: medicina veterinaria y zootecnia

Cuatrimestre: 7°

Comitán de Domínguez a 29-11-2023

La calidad en servicios veterinarios

Importancia de la calidad en servicios veterinarios

- Juicio profesional { Juicio deberá contar con: calificaciones, aptitudes, competencias ciencia y experiencia que les confieran las competencias
- Independencia y objetividad { Se velara por que el personal no esté sometido a ninguna presión comercial, financiera, política
- Imparcialidad { Los servicios veterinarios deberán ser imparciales y no discriminatorios
- Integridad a los servicios veterinarios { Deberán garantizar siempre un alto nivel de integridad
- Trasparencia los servicios veterinarios { Deberán ser siempre lo más transparentes posible en todas sus actividades técnicas

Beneficios de realizar una evaluación de satisfacción al cliente

- Fidelización de los clientes: se fomenta la lealtad, y se aumenta la retención de los clientes en la clínica { Identificar áreas de mejora
- Mejorar la imagen de la clínica veterinaria

Métodos para realizar una evaluación de satisfacción al cliente

- Comentarios en línea { Como los que se publican en redes sociales, sitios web de reseñas o en el sitio web de la clínica
- Encuesta de satisfacción { De forma, presencial, por correo electrónico o a través de una plataforma online
- Entrevistas { Información más detallada y personalizada sobre la recepción de los clientes con relación a los servicios
- Observación directa { Un miembro del personal puede observar a los clientes mientras esperan su turno mientras reciben atención a sus mascotas