

UDS

CAMPUS

TAPACHULA

LIC. EN NUTRICIÓN

ANTONIO CABRERA RAMIREZ

CUADRO SINÓPTICO

Calidad en los servicios

8VO CUATRIMESTRE

1ER

PARCIAL

PATRICIA DEL ROSARIO LINA GUTIERREZ

CALIDAD EN LOS SERVICIOS

¿Que es un cliente?

Es la persona mas importante de nuestro servicio.
No depende de nosotros, nosotros dependemos de el.

Es un ser humano de carne y hueso con sentimientos y emociones (como uno) y no una fría estadística
Trae el valioso interés y necesidad de salir adelante y nuestra misión es satisfacerlo.

CALIDAD EN EL SERVICIO Y SUS CARACTERISTICAS

servir” es la sensación buena o mala que tiene un receptor cuando esta con el prestador del servicio

Los conceptos relacionados con el servicio, son los siguientes:• Servicio:Prestación, función, aplicación,obligación, favor, ayuda, acompañamiento.

Servir:Trabajar, emplearse, desempeñar,ofrecer, dar, obsequiar. • Servicial: Amable, cortés, educado, esmerado, galante, atento. • Clientes: Aquellos que compran productos ó servicios para satisfacer sus necesidades ó deseos.

Repercusiones de los conceptos de calidad

CALIDAD COMO CONFORMIDAD:Definir especificaciones, controlar procesos de protocolo para maximizar la eficiencia del servicio, estrategias de liderazgo y aplicación de normas

DEFINIRGRUPOOBJETIVO DE USUARIOSO USUARIAS,conocer sus necesidades y satisfacerlas mejor que la competencia.

Calidad como valor :

Incluir entre las necesidades del cliente el componente cuidado y atención, que es percibido como un elemento mas de la calidad.

Calidad como excelencia : orientado a la atención pedagógica de competencias en la planeación educativa , como proyecto de mejora