



Diego Jiménez Villatoro.

Ing. Lucero del Carmen García Hernández

Mapa conceptual.

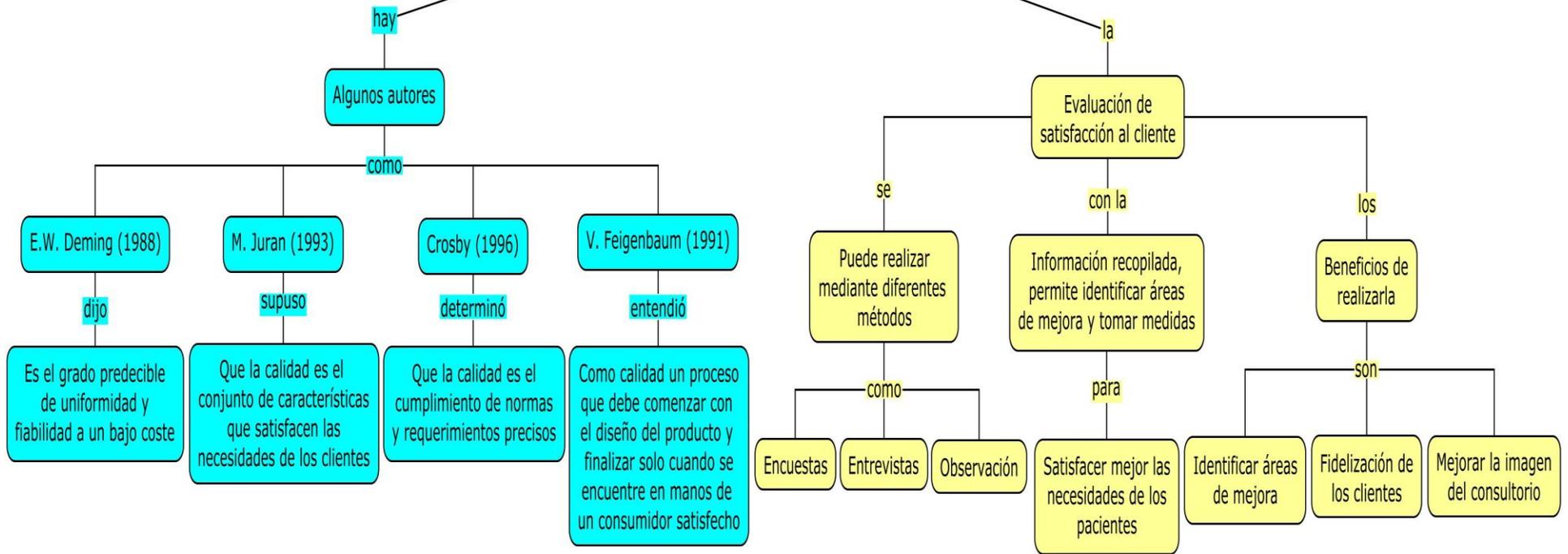
Calidad de los servicios.

PASIÓN POR EDUCAR

Octavo cuatrimestre.

Nutrición – A.

Conceptos básicos de calidad



Conceptos básicos de calidad

existen

Componentes de calidad en el sistema de servicio

como

Fiabilidad del servicio

Estado de los elementos tangibles

Capacidad de respuesta

Profesionalidad

Cortesía

Credibilidad

Seguridad

Conocimiento

Comprensión del cliente

es

es

es

es

es

es

es

es

es

Prestación del servicio prometido de forma correcta permanentemente

Apariencia de las instalaciones y equipos que dan soporte a la prestación del servicio

Disposición para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido

Conocimiento de la prestación del servicio y la posesión de las habilidades requeridos por las personas encargadas de prestar el servicio

Atención y amabilidad del personal que presta el servicio

Creencia y veracidad de cumplimiento de lo prometido

Inexistencia de dudas, peligros o riesgos

Capacidad de escuchar a los clientes y de informarles con un lenguaje sencillo

Esfuerzo hecho para conocer a los clientes y sus necesidades

Bibliografía:

Universidad del sureste. *Antología calidad de los servicios.*