**Instrucciones:**

1. Visita una empresa, tienda o módulo de atención a clientes, entre otros. Ubica algunas personas cuya misión sea proporcionar un servicio a otras personas. En especial ubica a una persona que ofrezca un servicio de calidad y otra que no ofrece calidad en su servicio.
2. Compara a ambos servidores desde el punto de vista de actitudes, apariencia y comportamiento.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Servidor de Calidad | Servidor sin Calidad |
| Comportamiento |  |  |
| Apariencia |  |  |
| Actitud |  |  |

1. Analiza el servicio y determina qué parámetros de calidad serían cuantificables y cuáles observables desde la perspectiva de satisfacción del consumidor. Para esto realiza una lista de parámetros que separe los cuantificables y los observables y explica cómo se pueden cuantificar o evaluar.

**Cuantificable:** tiempo de espera, número de personas atendidas en un determinado tiempo, número de quejas, veces que suena el teléfono antes de atender al cliente.

**Cualitativas o de percepción:** la cortesía, la constancia, la información brindada, la comodidad, la accesibilidad, entre otras.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Parámetros | ¿Cómo se Pueden Cuantificar o Evaluar? |
| Parámetros Observables |  |  |
| Parámetros Cuantificables |  |  |

Envía tus observaciones en un documento de Word a través de la Plataforma Virtual.

*Envíala a través de la Plataforma Virtual.*

*Recuerda que el archivo debe ser nombrado:*

***Apellido Paterno\_Primer Nombre\_A \_Calidad\_en\_el\_Servicio***

|  |
| --- |
| ELEMENTOS |
| Realiza visita a tienda y observa al personal. |
| Realiza comparación entre Servidor de calidad y servidor sin calidad. |
| Determina parámetros cuantificables y observables. |
| Realiza tabla de parámetros y explica cómo se pueden cuantificar o evaluar. |
| VALOR 5 PUNTOS |