



EXCELENCIA DE TRATO AL USUARIO

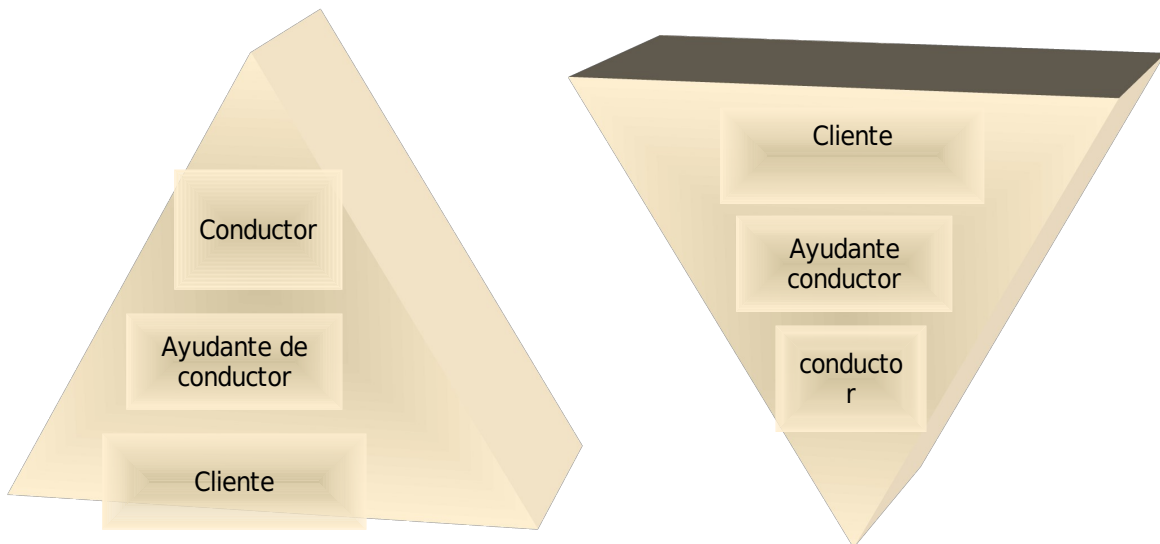
[Este Documento representa una pequeña parte del Manual que recibe cada Participante](#)

[Vea el Temario del Curso - Solicite aquí su Cotización](#)

GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO

Uno de los imperativos fundamentales para el liderazgo en calidad es crear una visión orientada a innovar en lo que hacemos. En una empresa dinámica todos los trabajadores se comprometen a cumplir la misión a favor de sus clientes, implementan los siguientes factores :

- Adecuarse a los clientes, conocer cuales son sus demandas y requerimientos, cuán satisfechos están o bien, conociendo esta información, innovar y adecuarse. Aquí, está en juego la esencia misma del negocio, algo así como la gallina de los huevos de oro ya que sin clientes, no hay servicios.
- Otro factor fundamental está en construir y mantener una visión común : las personas que trabajan en **Transportes Lorca Ltda.** comparten una cultura y una misión en común.
- Bajo el liderazgo de calidad, la meta de **Transportes Lorca Ltda** es la de satisfacer y exceder las necesidades del cliente, darle a este algo de valor duradero.



ESTRUCTURA TRADICIONAL

TENDENCIA ACTUAL



Dimensiones de la calidad de servicio

Los clientes juzgan la Calidad de los Servicios según 6 dimensiones principales:

- **ACCESIBILIDAD**

Reúne a aquellas conductas y condiciones que facilitan al cliente su acceso al punto de entrega del servicio.

- **SEGURIDAD**

Reúne todas aquellas conductas y condiciones que generan una disminución en la sensación de riesgo del cliente.

- **EMPATÍA**

Reúne a las conductas y condiciones que hacen sentirse al cliente comprendido y atendido en forma especial y personalizada.

- **RESPUESTA**

Reúne a las conductas y condiciones que generan la percepción de que la organización responde atenta y oportunamente a las peticiones del cliente.

- **CONFIABILIDAD**

Reúne a todas aquellas conductas y condiciones que generan la percepción de que el producto que recibe el cliente es efectivamente el que se ha estado prometiendo.

- **TANGIBILIDAD.**

Asocia todos los aspectos materiales (tangibles) que la organización pone a disposición del...

