

## PRÁCTICA 5.3 EL CICLO DE SERVICIO

**Objetivos** Con la ejecución de esta práctica los participantes están en capacidad de identificar los puntos débiles en el ciclo de servicio a partir de los momentos de verdad.

**Orientaciones para el Instructor**

- El Instructor divide el grupo en cuatro subgrupos
- Cada subgrupo designa un monitor relator
- Explica el objetivo de la práctica
- Entrega el material a cada subgrupo
- Asesora a los subgrupos y resuelve interrogantes
- Prepara plenaria
- Evalúa y da información de retorno

**Recursos necesarios** Para la ejecución de la práctica se requiere:

- Hojas de trabajo
- Ocho marcadores
- Papelógrafo
- 10 hojas para papelógrafo
- Cuatro hojas de evaluación

Tiempo sugerido para la práctica: cuatro horas.

## PRÁCTICA 5.3 EL CICLO DE SERVICIO

**Objetivo** Al finalizar la práctica los participantes pueden identificar fallas en el ciclo de servicio en la comercialización de la fruta.

- Instrucciones para el participante**
- Cada subgrupo designa un monitor relator
  - Selecciona un caso real de comercialización de uno de los miembros del subgrupo
  - Hacer una lista, en la hoja de trabajo uno, de todos los momentos de verdad, es decir, todos aquellos instantes en que nuestro cliente se puede formar una opinión acerca de la calidad de nuestro servicio. En este paso no importa el orden, es simplemente un listado
  - Utilicen la hoja de trabajo dos para darle un orden a la información
  - Definan qué momentos pueden ser considerados como “críticos” y señá-  
lelos con un asterisco.
  - Preparen exposición para la plenaria y también, el cuadro de evaluación de actividades.

## HOJA DE TRABAJO N°1

**“RECUERDEN QUE NO SIEMPRE UN MOMENTO DE VERDAD IMPLICA CONTACTO HUMANO”**

### LISTA DE MOMENTOS DE VERDAD

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_
7. \_\_\_\_\_
8. \_\_\_\_\_
9. \_\_\_\_\_
10. \_\_\_\_\_

## HOJA DE TRABAJO N°2

### DEFINICIÓN DE CICLO DE SERVICIO

### SECUENCIA DE LOS MOMENTOS DE VERDAD

### HOJA DE TRABAJO N° 3

MOMENTO	FALLAS (DEBILIDADES) ENCONTRADAS

### HOJA DE EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES PRÁCTICA

Subgrupo N°: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

ACTIVIDAD	CALIFICACIÓN		
	BIEN	REGULAR	DEFICIENTE
El subgrupo designó un monitor-relator			
Seleccionaron un caso real de comercialización			
Enumerar los momentos de verdad			
Elaboraron el ciclo de servicio			
Determinaron momentos críticos			
Prepararon exposición en plenaria			

Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## 5.4 PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CICLO DE SERVICIO

**Objetivo** Con la realización de la práctica los participantes estarán en capacidad de demostrar la forma como se presta un servicio excelente.

**Instrucciones para el Instructor**

- Organiza el grupo en cuatro subgrupos (1, 2, 3 y 4)
- Cada subgrupo designa un monitor relator
- Explica el objetivo de la práctica
- Entrega el material a cada subgrupo
- Asesora a los subgrupos y resuelve interrogantes
- Prepara plenaria
- Evalúa y da información de retorno

**Recursos necesarios** Para la realización de la práctica se necesitan:

- Hojas de trabajo
- Ocho marcadores
- Papelógrafo
- 16 hojas para papelógrafo
- Cuatro hojas de evaluación

Tiempo sugerido para la práctica: cuatro horas.

## PRÁCTICA 5.4 PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CICLO DE SERVICIO

**Objetivos** Con la ejecución de la práctica los participantes estarán en capacidad de formular y ejecutar un plan de mejoramiento al ciclo de servicio.

**Instrucciones para el participante** El participante observa las orientaciones siguientes:

- Cada subgrupo designa un monitor – relator
- Toman los momentos críticos seleccionados en el ciclo del servicio
- ¿Averiguan las causas, de por qué es crítico?
- Proponen acciones por seguir para mejorar la situación
- Determinan quién es la persona responsable de la acción
- Utilizan la hoja de trabajo
- Preparan conclusiones y recomendaciones para la plenaria

### HOJA DE TRABAJO

SUBGRUPO: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

MOMENTO CRÍTICO	CAUSAS	PLAN DE MEJORAMIENTO	RESPONSABLE

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_