

Título CRM y atención al cliente

Tipo de Producto Material Didáctico

Autores Iñiguez, Federico

Código del Proyecto y Título del Proyecto

A16S13 - Análisis de influencia de drivers en la elección de servicios de Turismo y Ocio

Responsable del Proyecto

Iñiguez, Federico

Línea

Comportamiento del Consumidor

Área Temática

Administración y Recursos Humanos

Fecha

Septiembre 2016

INSOD

Instituto de Ciencias Sociales y Disciplinas
Proyectuales

UADE 

Propósito: Introducir a los alumnos en temas centrales de Marketing de Servicios. La actividad tiene como propósito que los alumnos elaboren un instrumento de medición de la satisfacción de los clientes en base a la Investigación realizada en 2016 sobre satisfacción de clientes de servicios de restaurantes, hoteles y aerolíneas

1. Se recomienda que esta actividad se lleve a cabo después de la exposición teórica de los conceptos de precios y posicionamiento en servicios.
 2. Se trabaja en grupos de entre 3 y 5 personas
- Consignas:
 - Luego de leer el informe sobre la investigación, elabore un instrumento de medición de la calidad de servicio que pueda efectivamente medir los puntos destacados como más relevantes, en una extensión de no más de 10 preguntas de escala tipo Likert.
 - Proponga cambios en el control de procesos internos para poder asegurar la calidad en estas tres industrias, sin afectar sensiblemente el costo.

¹ Autor: Lic. Federico Iñiguez