

Modelo de Servucción

Servucción son los procesos y estrategias para llevar a cabo un servicio, en otras palabras es todo el sistema que existe detrás de un servicio.

El cliente nunca se da cuenta de la servucción, lo único que ve es el resultado.

Para aprender a realizar una servucción o procesos para servicios es necesario contemplar los siguientes elementos:

Elemento	Descripción
Cliente	Es el punto más importante, ya que sin cliente no hay servicio.
Soporte físico	Es todo el ambiente con el que tiene contacto directo el cliente (bandejas, máquinas expendedoras, muebles) y con el personal brinda el servicio.
Personal de contacto	Es todo el personal empleado por la empresa que vaya a tener contacto directo con el cliente.
Servicio	Es el resultado de los tres elementos anteriores: el cliente, el soporte físico y el personal de contacto, los tres logran la satisfacción del cliente.

Elementos de los procesos de servicio o servucción